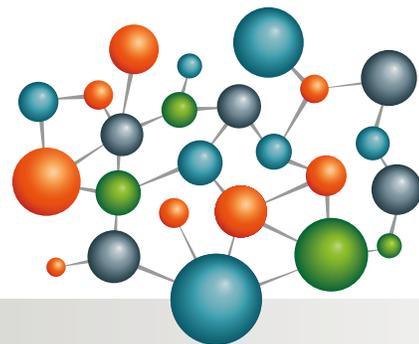


PROGRAMME D'ÉTUDES

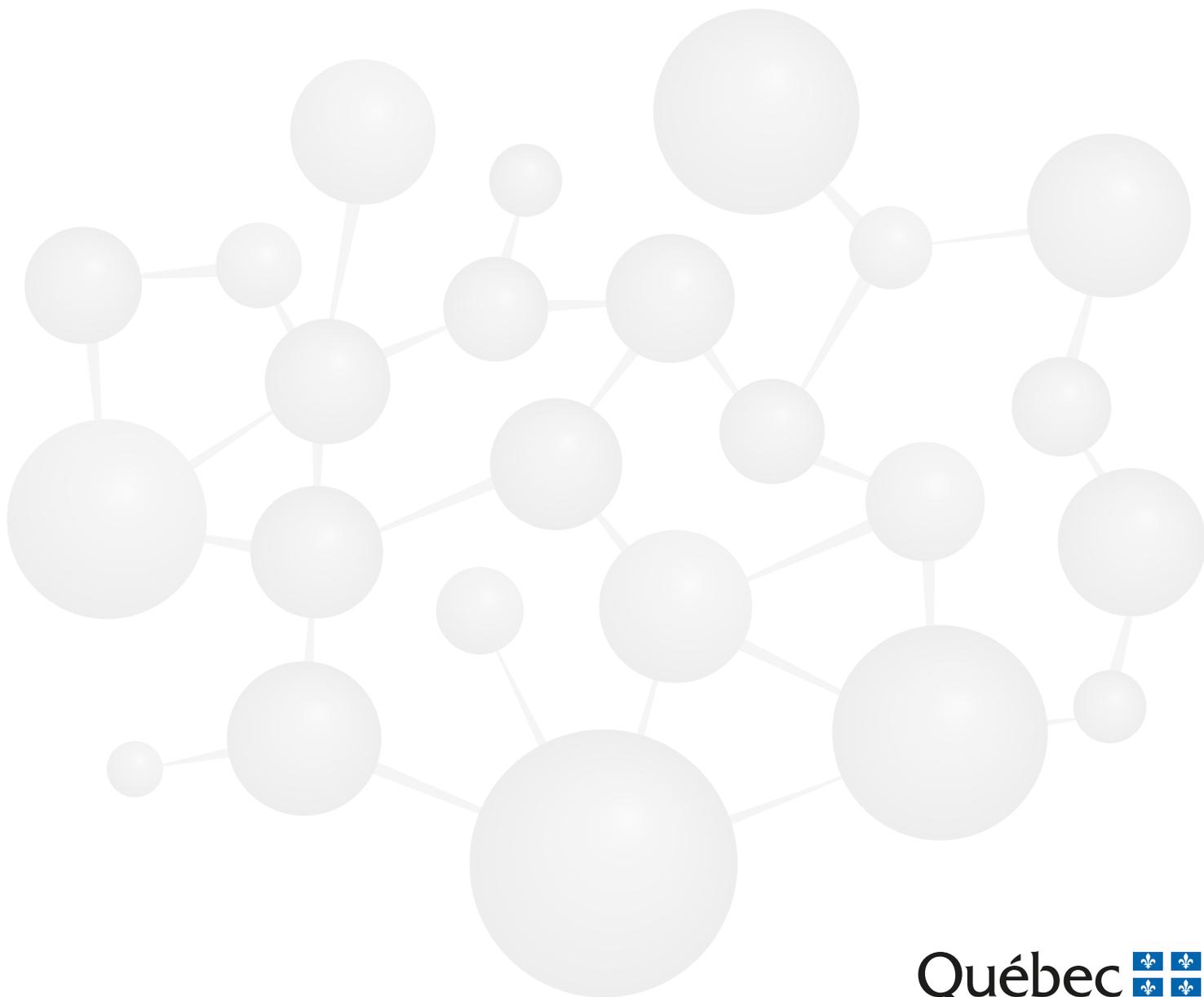
CONSEIL ET VENTE DE VOYAGES
(DEP 5355)

Secteur de formation

ALIMENTATION ET TOURISME



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

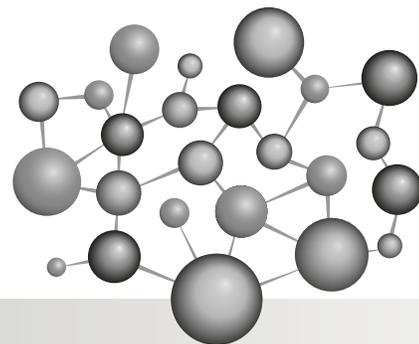


PROGRAMME D'ÉTUDES

CONSEIL ET VENTE DE VOYAGES
(DEP 5355)

Secteur de formation

ALIMENTATION ET TOURISME



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Équipe de production

Coordination

Carl Grenier

Responsable du secteur de formation
Alimentation et tourisme
Direction de la formation professionnelle
Secteur de l'éducation préscolaire et de l'enseignement
primaire et secondaire
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Conception et rédaction

Claudine Dufresne

Enseignante
École hôtelière de la Capitale
Commission scolaire de la Capitale

Diane Matrianni

Conseillère en élaboration de programmes
Consultante en formation

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications
du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité du Secteur de l'éducation
préscolaire et de l'enseignement primaire et secondaire
du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2019

ISBN 978-2-550-83513-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à la participation de nombreux collaborateurs et collaboratrices des milieux de l'éducation et du travail. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les personnes suivantes.

Milieu de l'éducation

Johanne Brodeur
Enseignante
Centre de formation professionnelle Léonard-De Vinci
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Solange Champagne
Directrice adjointe
École des métiers de la restauration
et du tourisme de Montréal
Commission scolaire de Montréal

Jocelyne Côté
Enseignante
Centre de formation professionnelle Léonard-De Vinci
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Gino Gaudio
Enseignant
Centre d'éducation des adultes John F. Kennedy
Business Centre
Commission scolaire English-Montréal

Daniel Marsolais
Conseiller pédagogique et agent de liaison
Centre de formation professionnelle Paul-Émile-Dufresne
Commission scolaire de Laval

Carole O'Gleman
Enseignante
Centre de formation professionnelle Pierre-Dupuy
Commission scolaire Marie-Victorin

Lyne Roy
Enseignante
Collège Mérici

René Vigneault
Enseignant
École hôtelière de la Capitale
Commission scolaire de la Capitale

Milieu du travail

Marie-France Beaulieu
Conseillère en voyages
Vacances Air Canada
Montréal

Marie-Christine Bouchard
Conseillère en voyages
Club Voyages Fascination
Sainte-Marie

Jean Colette
Agent de voyages et propriétaire d'agence
Club Voyages Dumoulin
Boisbriand

Véronique Desaulniers
Conseillère en voyages, agente au centre des ventes
Air Transat
Montréal

Mitchell Dion
Conseiller en voyages
Voyages La Rose Des Vents
Montréal

Richard Doyon
Agent de voyages et propriétaire d'agence
Club Voyages Orford
Sherbrooke

Louise Jalbert
Conseillère en voyages
Voyages Kimpton
Saint-Jérôme

Pierre Kimpton
Agent de voyages et propriétaire d'agence
Voyages Kimpton
Saint-Jérôme

Louise Lacroix
Conseillère en voyages
Voyages CAA-Québec
Laval

Mireille Landry
Conseillère en voyages
Voyages Escapade
Victoriaville

Roxanne Larouche
Conseillère en voyages
Voyages Louise Drouin
Sorel

Étienne Morissette
Conseiller en voyages
Ornitour
Québec

Milieu du travail (Suite)

Sylvie Fleury
Conseillère en voyages
Voyage Fleury
Québec

Florence Fredette
Conseillère en voyages
Club Voyages Orford
Sherbrooke

Sarah-Patricia Gagnon
Conseillère en voyages
Voyages Optimum
Québec

Vanessa Gravel
Conseillère en voyages
Carlson Wagonlit Voyages Inter-Pays
Québec

Joanna Morissette
Conseillère en voyages
Club Voyages Élysée
Québec

Émilie Noël
Conseillère en voyages
Voyages Laurier Du Vallon
Québec

Christopher Pepper
Conseiller en voyages
Explore CAA-Québec
Boisbriand

Karin Vanlandeghem
Conseillère en voyages
Club Voyages Super Soleil
Trois-Rivières

Table des matières

Présentation du programme d'études professionnelles.....	1
Éléments constitutifs	1
Aspects de mise en œuvre	3
Synthèse du programme d'études	5
Première partie	
Buts du programme d'études	9
Intentions éducatives	10
Énoncés des compétences du programme d'études.....	11
Matrice des compétences	11
Harmonisation	13
Deuxième partie	
Compétences du programme d'études.....	15
Profession et formation	17
Contexte géographique mondial	21
Comportement d'achat de la clientèle.....	25
Service à la clientèle	29
Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud	33
Offre de voyages pour l'Europe	37
Interaction avec la clientèle et les fournisseurs	41
Activités administratives.....	45
Vente de voyages à forfait	51
Vente de croisières	57
Exécution d'activités liées à la vente de voyages en agence	63
Caractéristiques de destinations nord-américaines	67
Caractéristiques de destinations asiatiques.....	71
Caractéristiques de destinations africaines et océaniques.....	75
Vente de voyages à la carte.....	79
Communication en langue seconde.....	85
Vente de voyages d'ordre professionnel.....	89
Suivi de la clientèle	93
Intégration au marché du travail en vente de voyages	97

Présentation du programme d'études professionnelles

Le programme d'études professionnelles présente les compétences nécessaires pour exercer un métier ou une profession au seuil d'entrée sur le marché du travail. De plus, la formation permet à la travailleuse ou au travailleur de développer une polyvalence qui lui sera utile dans son cheminement professionnel ou personnel.

Le programme d'études est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à développer. Il précise les cibles des apprentissages et les grandes orientations à privilégier pour la formation. Les compétences sont liées à la maîtrise des tâches du métier ou de la profession ou encore à des activités de travail ou de vie professionnelle ou personnelle, le cas échéant. Les apprentissages attendus de l'élève se réalisent dans un contexte de mise en œuvre de la compétence et visent un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser.

Conformément à la Loi sur l'instruction publique¹, « les programmes d'études comprennent des objectifs et un contenu obligatoires et peuvent comprendre des objectifs et un contenu indicatifs qui doivent être enrichis ou adaptés selon les besoins des élèves qui reçoivent les services ». Pour la compétence traduite en comportement, les composantes obligatoires englobent l'énoncé de la compétence, les éléments de la compétence, le contexte de réalisation et les critères de performance et, pour la compétence traduite en situation, les rubriques correspondantes.

À titre indicatif, le programme d'études présente une matrice des compétences, des intentions éducatives et les savoirs liés à chaque compétence. Pour chacune des compétences, une durée est suggérée. Toutes les composantes formulées à titre indicatif dans le programme d'études peuvent être enrichies ou adaptées selon les besoins de l'élève, de l'environnement et du milieu de travail.

Éléments constitutifs

Buts du programme d'études

Les buts du programme d'études présentent le résultat recherché au terme de la formation et une description générale de la profession; ils reprennent les quatre buts généraux de la formation professionnelle.

Intentions éducatives

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui présentent des orientations à favoriser dans la formation de l'élève en matière de grandes habiletés intellectuelles ou motrices, d'habitudes de travail ou d'attitudes. Elles touchent généralement des aspects significatifs du développement personnel et professionnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites en ce qui concerne les buts du programme d'études ou les compétences. Elles visent à orienter l'action pédagogique attendue pour mettre en contexte les apprentissages des élèves, avec les dimensions sous-jacentes à l'exercice d'un métier ou d'une profession. Les intentions éducatives peuvent guider les établissements dans la mise en œuvre du programme d'études.

Compétence

La compétence est le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail, et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.).

La compétence en formation professionnelle est traduite en comportement ou en situation. Elle présente des repères et des exigences précises en termes pratiques pour l'apprentissage.

¹ Loi sur l'instruction publique (RLRQ, chapitre 1-33.3, art. 461).

1 Compétence traduite en comportement

La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. Elle comprend :

- *L'énoncé de la compétence, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.*
- *Les éléments de la compétence qui décrivent les aspects essentiels à la compréhension de la compétence, sous forme de comportements particuliers. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.*
- *Le contexte de réalisation, qui correspond à la situation lors de la mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte vise à reproduire une situation réelle de travail et ne décrit pas une situation d'apprentissage ou d'évaluation.*
- *Les critères de performance, qui définissent des exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence. Pour chacun des éléments, les critères de performance permettent de porter un jugement sur l'acquisition de la compétence. Pour l'ensemble de la compétence, ils décrivent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu.*

2 Compétence traduite en situation

La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages. Les actions et les résultats varient selon les personnes. Elle comprend :

- *L'énoncé de la compétence, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.*
- *Les éléments de la compétence, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie. Les éléments de la compétence sont au cœur de la mise en œuvre de cette situation éducative.*
- *Le plan de mise en situation, qui décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Le plan de mise en situation comporte habituellement les moments-clés d'apprentissage traduits en trois étapes reliées à l'information, la réalisation et la synthèse.*
- *Les conditions d'encadrement, qui définissent les balises à respecter par l'enseignante ou par l'enseignant et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.*
- *Les critères de participation, qui décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases de la situation éducative.*

Savoirs liés

Les *savoirs liés à la compétence* sont fournis à titre indicatif. Les savoirs liés définissent les apprentissages les plus significatifs que l'élève est appelé à faire pour mettre en œuvre et assurer l'évolution de la compétence. Les savoirs liés sont en rapport avec le marché du travail et comprennent généralement des apprentissages en lien avec les connaissances, les habiletés, les attitudes, etc. Ils se rapportent aux principaux éléments de contenu à couvrir dans la formation.

Durée

La durée totale du programme d'études est prescrite. Elle est associée au temps d'enseignement qui inclut l'évaluation des apprentissages, l'enrichissement ou l'enseignement correctif, selon les besoins de l'élève. La durée associée à la compétence indique le temps nécessaire qu'il faut pour la développer.

Le temps d'enseignement est assorti au temps de formation, temps moyen évalué au moment de l'élaboration du programme d'études pour l'acquisition de la compétence et pour l'évaluation des apprentissages. La durée est importante pour l'organisation de la formation.

Unités

L'unité est un étalon qui sert à exprimer la valeur de chacune des compétences. L'unité correspond à quinze heures de formation.

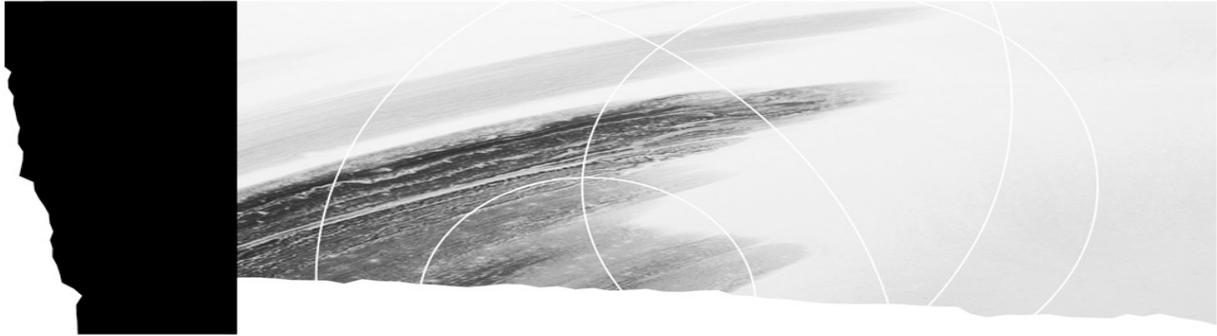
Aspects de mise en œuvre

Approche programme

L'approche programme s'appuie sur une vision d'ensemble du programme d'études et de ses différentes composantes (buts, intentions éducatives, compétences, etc.). Elle nécessite la concertation entre tous les acteurs concernés, que ce soit au moment de concevoir le programme d'études, au moment de planifier et de réaliser sa mise en œuvre, ou encore à celui d'évaluer ses retombées. Elle consiste à faire en sorte que l'ensemble des interventions et des activités proposées visent les mêmes finalités, souscrivent aux mêmes orientations. Pour l'élève, l'approche programme rend la formation plus signifiante, car les apprentissages se présentent en un tout plus cohérent.

Approche par compétences

L'approche par compétences, pour l'enseignement en formation professionnelle, se traduit par une philosophie d'intervention visant à amener l'élève à mobiliser des ressources individuelles, à agir, à réussir et à progresser dans différents contextes, selon des performances définies, et avec tous les savoirs nécessaires.



5355

Conseil et vente de voyages

Année d'approbation : 2016

Type de sanction :	Diplôme d'études professionnelles
Nombre d'unités :	79
Nombre de compétences :	19
Durée totale :	1 185 heures

Pour être admis au programme d'études *Conseil et vente de voyages*, il faut satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- La personne est titulaire du diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu.

OU

- La personne est âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation et a obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre, ou des apprentissages reconnus équivalents.

OU

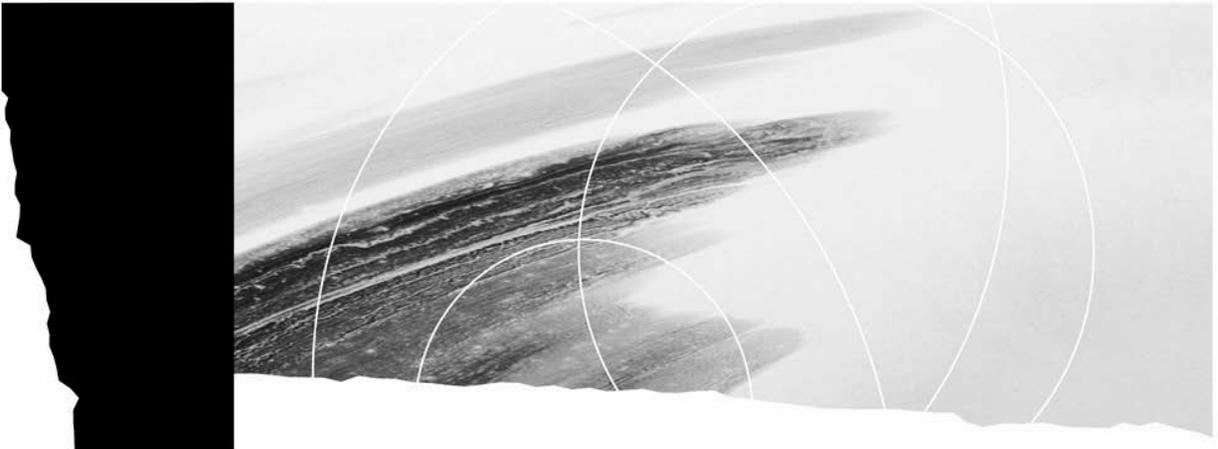
- La personne est âgée d'au moins 18 ans au moment de l'entrée en formation et possède les préalables fonctionnels, soit la réussite du test de développement général ainsi que les préalables spécifiques pour le programme d'études visé, c'est-à-dire les cours de langue d'enseignement FRA 4103-1 et FRA 4104-2 ainsi que le cours de langue seconde ANG 4103-1, ou des apprentissages reconnus équivalents.

OU

- La personne a obtenu les unités de 3^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre et poursuivra sa formation générale en concomitance avec sa formation professionnelle afin d'obtenir les unités de 4^e secondaire qui lui manquent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre.

La durée du programme d'études est de 1 185 heures; de ce nombre, 435 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches de la profession et 750 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Le programme d'études est divisé en 19 compétences dont la durée varie entre 30 heures et 105 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'enseignement, à l'évaluation des apprentissages, à l'enrichissement et à l'enseignement correctif.

Rappel de la compétence	Code	Numéro	Durée	Unités
Profession et formation	450602	1	30	2
Contexte géographique mondial	450616	2	90	6
Comportement d'achat de la clientèle	450623	3	45	3
Service à la clientèle	450632	4	30	2
Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud	450647	5	105	7
Offre de voyages pour l'Europe	450657	6	105	7
Interaction avec la clientèle et les fournisseurs	450662	7	30	2
Activités administratives	450675	8	75	5
Vente de voyages à forfait	450684	9	60	4
Vente de croisières	450693	10	45	3
Exécution d'activités liées à la vente de voyages en agence	450705	11	75	5
Caractéristiques de destinations nord-américaines	450714	12	60	4
Caractéristiques de destinations asiatiques	450723	13	45	3
Caractéristiques de destinations africaines et océaniques	450734	14	60	4
Vente de voyages à la carte	450744	15	60	4
Communication en langue seconde	450755	16	75	5
Vente de voyages d'ordre professionnel	450764	17	60	4
Suivi de la clientèle	450772	18	30	2
Intégration au marché du travail en vente de voyages	450787	19	105	7



Première partie

Buts du programme d'études

Intentions éducatives

Énoncés des compétences

Matrice des compétences

Harmonisation

Buts du programme d'études

Le programme d'études professionnelles *Conseil et vente de voyages* prépare à l'exercice de la profession de conseillère ou de conseiller en voyages.

Les conseillers en voyages travaillent pour le compte d'une agente ou d'un agent de voyages titulaire d'un permis général auquel ils sont liés par un contrat de service exclusif. Pour exercer sa profession, une conseillère ou un conseiller doit être titulaire d'un certificat délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Le travail de la conseillère ou du conseiller consiste à accueillir les clients, à cerner leurs besoins et leurs attentes et à les renseigner sur l'offre de voyages et de services de l'agence. La conseillère ou le conseiller guide la clientèle dans le choix des destinations, des moyens de transport, de l'hébergement et des coûts qui y sont associés dans le but de vendre des produits de voyage et des services. Elle ou il accomplit des activités administratives, dont la réservation et la facturation ainsi que le paiement des produits achetés et la préparation des documents de voyage. On attend de sa part un service de grande qualité.

La conseillère ou le conseiller est appelé à vendre des voyages à forfait, des croisières, des voyages à la carte axés sur des thèmes divers (soleil, culture, santé, aventure, sport, écologie, etc.), des voyages d'ordre professionnel et des circuits touristiques. Elle ou il offre également des produits de transport et d'hébergement ainsi que des assurances voyage. La gamme de produits de voyage et de services proposés par les agences ne cesse de s'enrichir.

Le rôle de la conseillère ou du conseiller en voyages consiste aussi à informer la clientèle sur les conditions de voyage, comme les exigences d'entrée dans un pays et celles de sortie, les devises étrangères, les taux de change et la sécurité des voyageurs.

La clientèle des agences est constituée de particuliers de tous les groupes d'âge : des couples, des familles ou des personnes qui voyagent en groupe ou seules, par exemple. Elle est composée également de membres du personnel d'entreprises du secteur privé et d'organismes publics et parapublics, comme des établissements d'enseignement ou des centres de recherche. La clientèle des agences recherche un service personnalisé et des produits de voyage adaptés à ses besoins et de plus en plus spécialisés.

La conseillère ou le conseiller en voyages traite directement avec la clientèle à l'agence même, par téléphone ou à l'occasion de rencontres d'information ou de salons commerciaux. Elle ou il communique par courriel, par l'intermédiaire du site Web de l'agence et par les réseaux sociaux.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme d'études *Conseil et vente de voyages* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités qui sont associées à un métier;
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier du métier choisi;
 - lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.

- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
 - lui permettre de développer son autonomie, sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail;
 - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise;
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements;
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Intentions éducatives

Le programme d'études professionnelles *Conseil et vente de voyages* vise à développer les attitudes et comportements suivants jugés indispensables à l'exercice du métier par les milieux de l'éducation et du travail :

- Développer le dynamisme et la motivation au travail;
- Développer le sens des responsabilités;
- Développer la capacité d'agir avec professionnalisme;
- Développer le souci d'améliorer ses connaissances et ses compétences.

Énoncés des compétences du programme d'études

Liste des compétences

- Se situer au regard de la profession et de la formation.
- Se représenter le contexte géographique mondial.
- Interpréter le comportement d'achat de la clientèle.
- Offrir le service à la clientèle.
- Analyser l'offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
- Analyser l'offre de voyages pour l'Europe.
- Interagir avec la clientèle et les fournisseurs.
- Accomplir des activités administratives.
- Vendre des voyages à forfait.
- Vendre des croisières.
- Exécuter, dans une agence, des activités liées à la vente de voyages.
- Caractériser des destinations nord-américaines.
- Caractériser des destinations asiatiques.
- Caractériser des destinations africaines et océaniques.
- Vendre des voyages à la carte.
- Communiquer, en langue seconde, au cours d'activités professionnelles.
- Vendre des voyages pour des déplacements d'ordre professionnel.
- Assurer un suivi auprès de la clientèle.
- S'intégrer au marché du travail en vente de voyages.

Matrice des compétences

La matrice des compétences met en évidence les relations entre les compétences générales, qui correspondent à des activités de travail ou de vie professionnelle, et les compétences particulières, qui sont propres au métier, ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Le tableau étant à double entrée, la matrice permet de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale et ceux placés à la verticale. Le symbole (○) marque un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Le symbole (△) montre, quant à lui, qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Lorsque les symboles sont noircis, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens pour l'acquisition de compétences particulières. La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des compétences. De façon générale, on prend en considération une certaine progression relativement à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des compétences.

Harmonisation

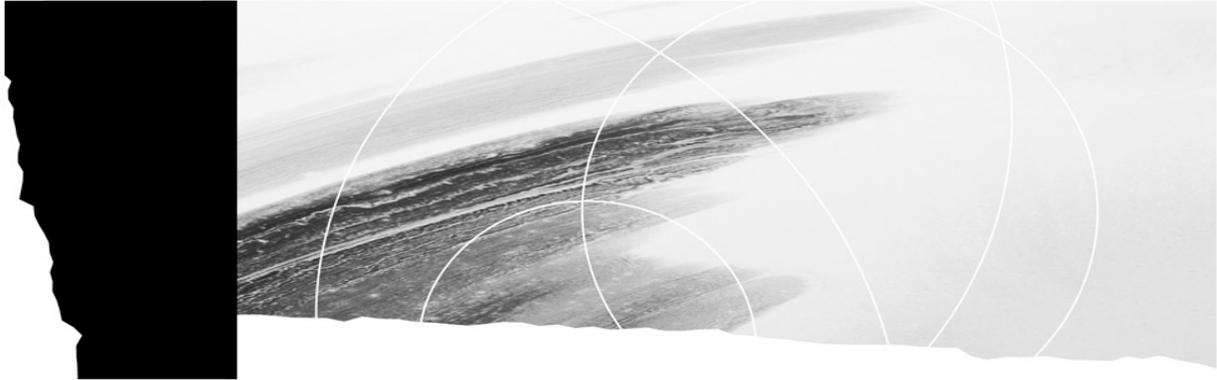
L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents, en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intra-ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise à jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme d'études *Conseil et vente de voyages* ont permis d'identifier des compétences communes avec d'autres programmes d'études. Les informations relatives aux travaux réalisés et à leurs résultats sont présentées dans le document *Tableaux d'harmonisation Conseil et vente de voyages*.



Deuxième partie

Compétences du programme d'études

Compétence 1 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

Se situer au regard de la profession et de la formation.

Éléments de la compétence

- Connaître la réalité de la profession.
- Comprendre le programme d'études et la démarche de formation.
- Faire le point sur son orientation professionnelle.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine du voyage : la structure du secteur d'activité et les entreprises qu'il comporte, les produits et les services vendus par chacune de ces entreprises, les perspectives d'emploi des conseillères et conseillers en voyages, etc.
- S'informer sur les agences de voyages au Québec : la taille des agences et les types d'agences (généralistes ou spécialisées pour certaines formules de voyage ou pour une zone géographique donnée, expéditives ou réceptives, etc.).
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : tâches à accomplir, environnement et conditions de travail, conditions d'embauche, contrat d'emploi ou contrat de service, etc.
- S'informer sur le cadre légal et réglementaire d'exercice de la profession : Loi sur la protection du consommateur, Loi sur les agents de voyages, Règlement sur les agents de voyages, etc.
- S'informer sur le programme d'études et la démarche de formation : compétences à acquérir, durée de la formation, méthodes d'évaluation, etc.

Phase de réalisation

- Inventorier les habiletés, les connaissances et les attitudes ainsi que les aptitudes et les qualités nécessaires pour exercer la profession.
- Rencontrer des professionnelles et professionnels de la vente de voyages (conseillères ou conseillers en voyages, agentes ou agents de voyages, voyagistes, etc.).
- Discuter des données recueillies ainsi que de sa perception de la profession (avantages, inconvénients et exigences) et des relations entre le programme d'études et la situation de travail réelle.
- S'engager dans la recherche de moyens pour favoriser sa réussite scolaire et son entrée sur le marché du travail.

Phase de synthèse

- Faire un bilan de ses habiletés relationnelles, de ses attitudes, de ses aptitudes, de ses goûts et de ses limites.
- Prendre une décision quant à son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences de la profession avec son profil.

Conditions d'encadrement

- Créer un climat d'ouverture et de respect qui favorise la participation.
- Privilégier les échanges de points de vue entre les élèves et permettre à chacun de s'exprimer.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves de porter un regard juste sur la profession.
- Fournir aux élèves le soutien nécessaire pour formuler des observations.
- Permettre la prise de contact avec des professionnels, de même qu'avec des diplômés du programme.
- Assurer la disponibilité de la documentation.

Critères de participation

Phase d'information

- Collecte des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Utilise différentes sources d'information qui permettent de collecter des données sur la profession et la formation.

Phase de réalisation

- Donne son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer la profession.
- Adopte une attitude d'écoute et de respect envers ses pairs.
- Participe à des rencontres avec des professionnels de la vente de voyages.

Phase de synthèse

- Produit un bilan qui contient un résumé de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes, de ses qualités et de ses limites ainsi que des raisons qui motivent son choix d'orientation compte tenu des caractéristiques de la profession.
- Discute de son orientation professionnelle et de sa démarche de formation avec l'enseignante ou l'enseignant.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Conditions de réceptivité à l'information relative à la profession et à la formation : climat favorable, intérêt, concentration et bien-être physique et psychologique.
- Utilisation d'un logiciel de navigation sur Internet : choix d'un logiciel parmi les plus courants; fonctions de base du logiciel.
- Utilisation d'un moteur de recherche sur Internet pour une recherche simple.
- Repérage de l'information dans des ouvrages de référence, à l'occasion de rencontres ou sur Internet : objet de la recherche, sources d'information et points à retenir.
- Méthode de prise de notes : sélection des points à consigner, abréviations courantes et organisation de l'information (résumés, tableaux, synthèses, etc.).

Phase de réalisation

- Organisation et présentation des données : formulation d'une synthèse des données et utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Partage de sa perception de la profession avec les autres membres du groupe : avantages à communiquer son point de vue et à écouter celui des autres.
- Règles à observer au cours des discussions en groupe : participation active, écoute attentive, respect du tour de table et du sujet, attention accordée aux autres et acceptation des points de vue différents.

Phase de synthèse

- Raisons qui justifient son choix d'orientation : explication de sa perception de la profession et des moyens mis à sa disposition pour l'exercer et considérations relatives à son cheminement de carrière.
- Adoption d'une attitude d'ouverture au regard des commentaires constructifs.
- Principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.
- Résumé de ses goûts, de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt; résumé des exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer la profession; parallèle entre les deux aspects précédents.
- Brève conclusion pour expliquer le choix de son orientation.

Compétence 2 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Se représenter le contexte géographique mondial.

Contexte de réalisation

- En vue d'informer et de conseiller la clientèle d'une agence de voyages.
- À partir de cartes géographiques, topographiques, hydrographiques ou thématiques.
- À l'aide d'ouvrages de référence, comme des atlas thématiques.
- À l'aide de sites Web.
- À l'aide d'équipement et de matériel informatique.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | Interpréter des cartes géographiques. | <ul style="list-style-type: none"> • Interprétation correcte de la légende. • Détermination exacte des degrés de latitude et de longitude. • Lecture précise de l'échelle. • Localisation précise de différents pays dans leur espace continental et régional. • Repérage précis des divisions horaires terrestres. |
| 2 | Caractériser les grandes zones du globe d'un point de vue géophysique. | <ul style="list-style-type: none"> • Justesse de l'interprétation d'une carte du monde et de cartes géophysiques. • Localisation précise des éléments topographiques majeurs. • Localisation précise des principaux réseaux hydrographiques. • Reconnaissance correcte des grandes zones climatiques et de leur distribution spatiale. • Reconnaissance correcte des grands écosystèmes et de leur distribution spatiale. • Localisation précise des zones géographiques sujettes à des phénomènes climatiques ou géophysiques extrêmes. |
| 3 | Caractériser les grandes zones géographiques du globe sur le plan humain. | <ul style="list-style-type: none"> • Justesse de l'interprétation d'une carte du monde et de cartes thématiques. • Reconnaissance appropriée des principales langues parlées dans le monde et de leur distribution géographique. • Reconnaissance appropriée des grandes religions et de leur distribution géographique. |

- Reconnaissance appropriée des nations, des peuples et, s'il y a lieu, des principaux groupes ethniques pour chaque zone géographique.
 - Mise en relation correcte du niveau de développement économique d'un pays et des installations d'accueil touristique.
- 4 Se tenir au courant de l'actualité mondiale.
- Choix judicieux des sources d'information.
 - Repérage des renseignements significatifs.
 - Appréciation correcte de l'incidence de certains événements de l'actualité sur le monde du voyage.
- 5 Déterminer les paramètres d'espace et de temps pour un trajet donné.
- Calcul précis de la distance et de la durée de déplacements terrestres, maritimes et aériens.
 - Prise en considération des fuseaux horaires.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée de la terminologie.
- Démonstration d'un sens aigu de l'observation.
- Synthèse appropriée de l'information.
- Organisation fonctionnelle des renseignements.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Interpréter des cartes géographiques.
- Légende : signification des traits, des symboles, des pictogrammes, etc.; échelle; fuseaux horaires : méridien de Greenwich, ligne de changement de date, décalage horaire, etc.
- 2 Caractériser les grandes zones du globe d'un point de vue géophysique.
- Éléments topographiques : montagne, canyon, vallée, plaine, plateau, etc.
 - Éléments hydrographiques : océan, mer, fleuve, rivière, delta, chute, lac, etc.
 - Principales caractéristiques des zones climatiques :
 - position latitudinale;
 - climats tropical, sec, tempéré, continental et polaire;
 - pluviométrie, température et variation saisonnière.
 - Principales caractéristiques des écosystèmes :
 - position latitudinale;
 - forêts équatoriale, tropicale, tempérée et boréale, désert, savane, steppe, toundra, etc.;
 - variété, densité et hauteur de la flore et biomasse (insectes, reptiles, mammifères, etc.).
 - Phénomènes climatiques extrêmes : tempêtes, tornades, ouragans, etc.
 - Tectonique des plaques et phénomènes associés : éruptions volcaniques, tremblements de terre et tsunamis.

- 3 Caractériser les grandes zones géographiques du globe sur le plan humain.
- Cartes thématiques : langues, religions, économie, démographie, etc.
 - Principales langues : français, anglais, espagnol, portugais, mandarin, russe, etc.
 - Caractéristiques marquantes des grandes religions :
 - christianisme, judaïsme, islam, bouddhisme et hindouisme;
 - lieux saints, lieux de prière, jours de repos, etc.;
 - philosophie et principes de base qui déterminent les habitudes sociales.
 - Définitions :
 - nation : population qui habite un territoire défini (pays ou région);
 - peuple : groupe de personnes ou communauté unis par le territoire, l'histoire, la ou les langues et la culture;
 - groupe ethnique : Amérindiens, aborigènes, Maoris, etc.
 - Développement économique :
 - indices de développement humain de différents pays définis par l'Association canadienne du développement international;
 - installations d'accueil des différents pays : aéroport international, aérogare, réseaux de transport, hébergement, services de restauration et services médicaux.
- 4 Se tenir au courant de l'actualité mondiale.
- Information à caractère géopolitique, social, économique, climatique et environnemental; sources d'information fiables et à jour; supports d'information diversifiés.
 - Zones du globe ou régions sensibles (tension sociale, conflit, épidémie, phénomènes climatiques extrêmes, etc.).
- 5 Déterminer les paramètres d'espace et de temps pour un trajet donné.
- Paramètres d'espace et de temps : vitesse de déplacement selon les moyens de transport.
 - Interprétation de plans de vol pour des trajets nord-sud et est-ouest.
 - Calcul de la durée totale du déplacement selon l'heure locale de départ et d'arrivée, les escales, les transferts, etc.

Compétence 3 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Interpréter le comportement d'achat de la clientèle.

Contexte de réalisation

- Dans des situations professionnelles relatives à la vente de voyages.
- À l'aide de la documentation accessible et d'ouvrages de référence.

Éléments de la compétence

Critères de performance

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Établir des liens entre les caractéristiques de divers types de clientèle et leur comportement en matière d'achat. | <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance précise des principales caractéristiques démographiques, psychologiques, économiques, environnementales et socioculturelles de divers types de clientèle. • Pertinence des liens établis. • Formulation d'une hypothèse valable quant à l'évolution du comportement d'une consommatrice ou d'un consommateur. |
| 2 | Détecter les motifs d'achat d'une cliente ou d'un client. | <ul style="list-style-type: none"> • Recours avisé à différents types de questions. • Pertinence des questions posées. • Détermination adéquate des motifs d'achat. |
| 3 | Situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel en matière d'achat. | <ul style="list-style-type: none"> • Prise en considération du cadre de référence de la cliente ou du client. • Détermination correcte du type de cliente ou de client. • Interprétation valable de ses comportements et de ses attitudes. • Détermination juste des étapes franchies par la personne dans le processus décisionnel d'achat. |
| 4 | Choisir l'approche à adopter avec une cliente ou un client. | <ul style="list-style-type: none"> • Appréciation correcte du comportement d'achat de la cliente ou du client. • Respect du cadre de référence de la cliente ou du client. • Reconnaissance juste des besoins de la cliente ou du client. • Choix d'une approche convenant aux caractéristiques de la cliente ou du client. |

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Écoute active de la clientèle.
- Manifestation de tact.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Établir des liens entre les caractéristiques de divers types de clientèle et leur comportement en matière d'achat.
 - Facteurs internes (directement liés à la personne) :
 - caractéristiques démographiques : âge, sexe, niveau de scolarité, taille du foyer, origine ethnique, etc.;
 - caractéristiques générationnelles : baby-boomers, générations X, Y et Z, etc.;
 - caractéristiques psychologiques : rationalité (perception, apprentissage et attitude) et affectivité (motivation, personnalité et valeurs);
 - caractéristiques économiques : conditions économiques (revenu), pouvoir d'achat, pouvoir d'emprunt, perspectives de revenu, etc.;
 - caractéristiques liées aux préoccupations environnementales : conscience écologique, protection de l'environnement, développement durable, etc.
 - Facteurs externes (liés à l'environnement dans lequel évolue la personne) :
 - caractéristiques socioculturelles : culture, classes sociales, groupes de référence (ex. : famille ou groupe ethnique), etc.
 - Influence des caractéristiques sur le comportement d'achat.
- 2 Déceler les motifs d'achat d'une cliente ou d'un client.
 - Reconnaissance des besoins : différence entre la situation réelle et la situation désirée; lien entre cette différence et les attributs d'un produit ou d'un service.
 - Types de besoins psychologiques et physiologiques; hiérarchie des besoins selon Abraham Harold Maslow.
 - Types de questions (ouvertes, fermées, alternatives, orientées ou indirectes) pour déterminer un besoin.
 - Différents motifs d'achat selon le principe SABONE (sécurité, affectivité, bien-être, orgueil, nouveauté et économie).
 - Style de communication personnel d'une cliente ou d'un client : analytique, directif, aimable ou expressif.
- 3 Situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel en matière d'achat.
 - Cadre de référence : ce qui constitue l'environnement de la cliente ou du client, par exemple sa famille, sa culture, ses groupes de référence ou la classe sociale à laquelle elle ou il appartient. Cet environnement lui permet d'amasser des connaissances sur ce qui peut influencer sa décision en matière d'achats; il peut s'agir, par exemple, de connaissances sur les voyages à forfait obtenues par une consultation de plusieurs sites Web.
 - Type psychologique d'une cliente ou d'un client : penseur, positif, négatif, gentil, précis, fonceur, craintif, etc.
 - Étapes du processus décisionnel de l'achat : reconnaissance d'un besoin, d'un désir ou d'un problème, recherche de renseignements, comparaison des possibilités offertes et décision d'achat.

- 4 Choisir l'approche à adopter avec une cliente ou un client.
- Attitudes et comportements favorables et défavorables de la conseillère ou du conseiller en voyages.
 - Approche susceptible de produire un effet favorable sur le comportement d'achat de différents types de clientèle.

Compétence 4 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Offrir le service à la clientèle.

Contexte de réalisation

- Dans des situations professionnelles variées.
- À partir des documents de référence de l'agence de voyages :
 - philosophie, objectifs et politiques;
 - concepts et stratégies liés au service à la clientèle.
- À partir de l'offre de produits de voyage d'une agence.
- À l'aide de documents promotionnels et de sites Web d'agences concurrentes.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|--|---|
| 1 Adopter un comportement favorable au service à la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Application et valorisation assidues de la philosophie de l'agence de voyages.• Respect des règles de conduite de l'agence.• Respect des principes de standardisation du service à la clientèle.• Application des règles relatives à la circulation de l'information dans l'agence. |
| 2 Personnaliser le service à la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Analyse judicieuse des caractéristiques de la clientèle.• Interprétation juste du profil de la cliente ou du client.• Prise en considération des priorités dans un contexte de service à la clientèle.• Détermination juste du type de service à offrir.• Utilisation d'une stratégie qui tient compte du type de cliente ou de client.• Prise en considération des nouvelles tendances en matière de service à la clientèle.• Vérification attentive de la satisfaction de la clientèle. |
| 3 Gérer le stress inhérent au service à la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Reconnaissance de ses limites.• Utilisation de stratégies appropriées pour interagir avec des clients difficiles ou dans des situations délicates sur le plan humain.• Application efficace de méthodes de gestion du stress. |

- 4 Examiner les pratiques de la concurrence en matière de service à la clientèle.
- Reconnaissance des agences de voyages concurrentes.
 - Distinction juste entre les différents types de concurrence.
 - Appréciation correcte des forces et des faiblesses de la concurrence.
 - Comparaison correcte du service à la clientèle de l'agence avec celui de la concurrence.
 - Adoption de moyens visant à surpasser les pratiques de la concurrence en matière de service à la clientèle.
- 5 Évaluer la qualité de son service à la clientèle.
- Reconnaissance juste de ses forces et de ses faiblesses.
 - Utilisation appropriée d'outils d'évaluation de la qualité de son service.
 - Évaluation juste de l'atteinte des objectifs de l'agence au regard de son service à la clientèle.
 - Détermination de moyens réalistes pour améliorer son service à la clientèle.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des caractéristiques de la clientèle.
- Prise en considération des demandes et des besoins de la clientèle.
- Souci constant de la satisfaction de la clientèle.
- Prise en considération des tendances en matière de service à la clientèle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Facteurs à considérer relativement aux tendances du service à la clientèle : personnalisation du service, besoins, goûts et préférences de la clientèle, accès facile à l'information, effets de la mondialisation sur l'offre de voyages et de destinations, etc.

1 Adopter un comportement favorable au service à la clientèle.

- Rappel de la compétence 3, Comportement d'achat de la clientèle.
- Philosophie, image, politiques et objectifs de l'agence de voyages.
- Composantes et standards d'un service de qualité : nature des services offerts, nombre de services, sensibilité à l'égard des besoins des clients, niveau de service, etc.
- Responsabilités de la conseillère ou du conseiller au regard du service à la clientèle : rôles, tâches, intégrité, engagement, respect, etc.
- Règles de conduite, habillement, langage, etc.
- Communication entre la clientèle et l'agence : écoute active, prise de notes et rétroaction.

- 2 Personnaliser le service à la clientèle.
 - Concepts de qualité et de non-qualité.
 - Influence des caractéristiques physiques, psychologiques, économiques, socioculturelles et environnementales de la clientèle sur le service.
 - Niveau de service : clarification et analyse de la demande, service personnalisé, recherche d'information, offre de services de voyage, offre de conseils, aide à la préparation d'un séjour, suivi au retour de voyage, etc.

- 3 Gérer le stress inhérent au service à la clientèle.
 - Interaction avec la clientèle : stratégies à employer en cas de désaccord et attitudes à adopter.
 - Choix de l'approche selon la nature de la situation.
 - Techniques de gestion du stress qui permettent de réduire le stress lié au contact avec la clientèle.
 - Importance de la gestion du stress, maladies professionnelles liées au stress, incidence du stress sur la performance de la conseillère ou du conseiller, etc.

- 4 Examiner les pratiques de la concurrence en matière de service à la clientèle.
 - Différentes formes de concurrence au regard de l'offre de produits et de services, du prix, des conditions de vente, des modalités de paiement, etc.
 - Types d'agences concurrentes selon la taille, le marché, la clientèle, les heures d'ouverture, etc.
 - Pratiques d'agences concurrentes : comparaison des forces et des faiblesses de l'agence avec une agence concurrente.

- 5 Évaluer la qualité de son service à la clientèle.
 - Forces et limites de la conseillère ou du conseiller pour ce qui est d'évoluer dans un environnement qui vise la qualité du service à la clientèle.
 - Utilisation d'une fiche d'évaluation du service à la clientèle.
 - Situations vécues en rapport avec son service à la clientèle.
 - Prise en considération des éléments positifs et négatifs de son service à la clientèle.
 - Détermination des actions à entreprendre pour améliorer son service à la clientèle.

Compétence 5 Durée 105 h Unités 7

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Analyser l'offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.

Contexte de réalisation

- Pour l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud, y compris le Mexique, les Antilles et les îles environnantes.
- Pour les destinations de premier plan.
- Pour différentes formules de voyage.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À l'aide de cartes géographiques du continent et de différents pays et de plans de ville.
- À l'aide de sources de référence, dont la documentation accessible (brochures, dépliants, guides touristiques, etc.) et des sites Web de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- À l'aide de renseignements provenant de sites Web gouvernementaux, d'offices du tourisme, de compagnies aériennes, etc.
- À l'aide d'équipement et de matériel informatique.

Éléments de la compétence

- 1 Situer les destinations touristiques les plus populaires.
- 2 Reconnaître les points d'intérêt et les attraits touristiques majeurs.

Critères de performance

- Reconnaissance précise des destinations les plus vendues par les agences et les voyagistes.
- Interprétation correcte des cartes géographiques.
- Localisation précise des pays, des régions et des grands pôles touristiques urbains.
- Interprétation correcte des plans de ville.
- Reconnaissance appropriée des principaux points d'intérêt touristiques pour les destinations ciblées.
- Reconnaissance appropriée des attraits à caractère historique, culturel, sportif, commercial, etc., de portée internationale.
- Localisation précise des lieux des activités et des attractions touristiques.
- Reconnaissance appropriée de la période au cours de laquelle les manifestations culturelles, sportives, commerciales, etc., ont lieu.

- 3 Reconnaître les installations d'accueil touristique.
- Reconnaissance appropriée des installations importantes de transport aérien, terrestre et maritime.
 - Localisation précise des installations d'accueil touristique.
 - Reconnaissance appropriée des principaux types d'hébergement.
 - Interprétation correcte de classifications reconnues des principaux établissements hôteliers et d'hébergement.
- 4 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
- Reconnaissance précise des formalités d'entrée dans un pays donné et, s'il y a lieu, des formalités de sortie.
 - Prise en considération des éléments-clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.
 - Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.
 - Reconnaissance précise des conditions climatiques selon les périodes de l'année.
- 5 Étudier l'offre de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- Reconnaissance de l'offre des principaux voyagistes en fonction :
 - des pays et des régions géographiques desservis;
 - des formules de voyage proposées.
 - Reconnaissance de l'offre des plus importants transporteurs aériens, terrestres et maritimes.
 - Reconnaissance de l'offre des grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée de la terminologie du monde du voyage.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Sélection de sources d'information actuelles, fiables et diversifiées.
- Consultation efficace des sources de référence.
- Organisation fonctionnelle de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Tendances dans le monde du voyage pour l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud :
 - destinations émergentes;
 - nouvelles raisons de voyager, comme les soins de santé et le développement personnel;
 - nouveaux genres de tourisme, comme le tourisme éducationnel et l'écotourisme.
- 1 Situer les destinations touristiques les plus populaires.
 - Rappel de la compétence 2, Contexte géographique mondial.
 - Destinations de premier plan :
 - pays, régions ou villes les plus visités par la clientèle québécoise et destinations les plus vendues par les agences de voyages et les principaux voyagistes;
 - villes qui ont un fort poids démographique et des installations d'accueil touristique importantes, dont un aéroport international;
 - pôles touristiques : villes qui possèdent un grand réseau hôtelier et pour lesquelles les voyagistes offrent des activités touristiques.
 - Interprétation de plans de ville : échelle, symboles, pictogrammes, etc.
 - Lecture de cartes de repérage des lieux d'hébergement produites par les voyagistes pour une destination donnée.
 - 2 Reconnaître les points d'intérêt et les attraits touristiques majeurs.
 - Points d'intérêt et attractions touristiques d'envergure :
 - ciblés par les voyagistes;
 - recommandés par des guides touristiques réputés;
 - reconnus par un organisme international, comme les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO.
 - Activités caractéristiques des principales destinations de la zone géographique concernée, comme la plongée sous-marine, la planche à voile ou la pêche en haute mer.
 - Manifestations périodiques, comme un carnaval, un festival culturel ou des rencontres sportives.
 - Événements ponctuels, comme une éclipse solaire; événements particuliers, comme le renflouage d'un paquebot.
 - 3 Reconnaître les installations d'accueil touristique.
 - Transport :
 - aéroports internationaux en liaison avec les aéroports canadiens internationaux;
 - réseaux de transport routier et ferroviaire entre les pays et les principales régions et réseau de transport interne;
 - installations de transport maritime et fluvial.
 - Hébergement :
 - grands réseaux d'hébergement et chaînes hôtelières affiliées;
 - complexes hôteliers, hôtels et auberges selon les régions et les destinations;
 - critères de classification nord-américains et critères de classification des voyagistes.

- 4 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
 - Suivi de l'actualité : consultation des médias et du site Web du gouvernement canadien.
 - Formalités d'entrée et de sortie : documents de voyage exigés pour l'entrée dans le pays (ex. : passeport et visa valides), y compris pour les enfants (ex. : autorisation parentale), et carnet de santé (ex. : vaccination obligatoire).
 - Renseignements généraux qui portent sur les exigences des transporteurs, par exemple pour les bagages (nombre, dimensions et poids) et les articles réglementés ou interdits; douanes.
 - Santé des voyageurs :
 - conseils de santé (ex. : pour le mal de l'air et pour les vols de longue durée), mesures à appliquer selon l'état de santé du voyageur ou pour les vols de longue durée, etc. ;
 - zones à risque, maladies saisonnières, épidémiques ou endémiques et mesures de prévention ou de protection;
 - conseils fournis par les agences de voyages;
 - consultation du site Web du gouvernement canadien pour les pays à visiter;
 - consultation de ressources médicales spécialisées, comme les cliniques de santé voyage.
 - Sécurité des voyageurs : zones à risque, lieux, situations ou activités à éviter, recommandations gouvernementales, conseils fournis par les agences de voyages, etc.
 - Conditions climatiques selon les pays et les saisons : température, pluviométrie et périodes les plus favorables pour le tourisme.

- 5 Étudier l'offre de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
 - Voyagistes spécialisés pour l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud et leurs partenaires.
 - Formules de voyage : grandes caractéristiques des forfaits, des croisières, des voyages à la carte, des circuits organisés et des voyages d'ordre professionnel.
 - Principaux thèmes de voyage pour cette partie du globe : vacances au soleil et repos, culture, histoire et architecture, plein air, etc.
 - Transporteurs aériens et principales destinations desservies.
 - Compagnies de croisières fluviales ou maritimes : circuits organisés et autres itinéraires, gammes de croisières, produits de voyage, services de base, etc.
 - Transporteurs ferroviaires : grands axes de déplacement et principales destinations desservies, laissez-passer de transport pour les touristes, tarifs et conditions.
 - Transporteurs routiers : grands axes de déplacement et principales destinations desservies, parc de véhicules, formule achat-rachat, etc.
 - Hébergement : caractéristiques des établissements et appellations (chaînes hôtelières, hôtels, auberges ou gîtes), formules de séjour, équipement (spa, piscine, etc.), services, gammes de prix, types de clientèle, etc.
 - Services de restauration : cuisine régionale, cuisine du terroir, spécialités culinaires, viticulture, etc.

Compétence 6 Durée 105 h Unités 7

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Analyser l'offre de voyages pour l'Europe.

Contexte de réalisation

- Pour les pays européens et la Turquie.
- Pour les destinations de premier plan.
- Pour différentes formules de voyage.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À l'aide de cartes géographiques du continent et de différents pays et de plans de ville.
- À l'aide de sources de référence, dont la documentation accessible (brochures, dépliants, guides touristiques, etc.) et des sites Web de voyageurs et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- À l'aide de renseignements provenant de sites Web gouvernementaux, d'offices du tourisme, de compagnies aériennes, etc.
- À l'aide d'équipement et de matériel informatique.

Éléments de la compétence

- 1 Situer les destinations touristiques les plus populaires.
- 2 Reconnaître les points d'intérêt et les attraits touristiques majeurs.

Critères de performance

- Reconnaissance précise des destinations les plus vendues par les agences et les voyageurs.
- Interprétation correcte des cartes géographiques.
- Localisation précise des pays, des régions et des grands pôles touristiques urbains.
- Interprétation correcte des plans de ville.
- Reconnaissance appropriée des principaux points d'intérêt touristiques pour les destinations ciblées.
- Reconnaissance appropriée des attraits à caractère historique, culturel, sportif, commercial, etc., de portée internationale.
- Localisation précise des lieux des activités et des attractions touristiques.
- Reconnaissance appropriée de la période au cours de laquelle les manifestations culturelles, sportives, commerciales, etc., ont lieu.

- 3 Reconnaître les installations d'accueil touristique.
- Reconnaissance appropriée des installations importantes de transport aérien, terrestre et maritime.
 - Localisation précise des installations d'accueil touristique.
 - Reconnaissance appropriée des principaux types d'hébergement.
 - Interprétation correcte de classifications reconnues des établissements hôteliers et d'hébergement.
- 4 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
- Reconnaissance précise des formalités d'entrée dans un pays donné et, s'il y a lieu, des formalités de sortie.
 - Prise en considération des éléments-clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.
 - Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.
 - Reconnaissance précise des conditions climatiques selon les périodes de l'année.
- 5 Étudier l'offre de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- Reconnaissance de l'offre des principaux voyagistes en fonction :
 - des pays et des régions géographiques desservis;
 - des formules de voyage proposées.
 - Reconnaissance de l'offre des plus importants transporteurs aériens, terrestres et maritimes.
 - Reconnaissance de l'offre des grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée de la terminologie du monde du voyage.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Sélection de sources d'information actuelles, fiables et diversifiées.
- Consultation efficace des sources de référence.
- Organisation fonctionnelle de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Tendances dans le monde du voyage pour l'Europe :
 - destinations européennes émergentes;
 - nouvelles raisons de voyager en Europe;
 - nouveaux genres de tourisme, comme les voyages multigénérationnels.

- 1 Situer les destinations touristiques les plus populaires.
 - Rappel des compétences 2, Contexte géographique mondial et 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.

- 2 Reconnaître les points d'intérêt et les attraits touristiques majeurs.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Activités caractéristiques des principales destinations de la zone européenne, comme les activités culturelles, gastronomiques et viticoles, la mode ou le thermalisme.
 - Manifestations touristiques périodiques, ponctuelles ou particulières.

- 3 Reconnaître les installations d'accueil touristique.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.

- 4 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Suivi de l'actualité : consultation des médias et des sites Web du gouvernement canadien.
 - Formalités d'entrée et de sortie : documents de voyage exigés pour l'entrée dans le pays (ex. : passeport et visa valides), y compris pour les enfants (ex. : autorisation parentale), et carnet de santé (ex. : vaccination obligatoire).
 - Santé et sécurité des voyageurs.
 - Conditions climatiques selon les pays et les saisons.

- 5 Étudier l'offre de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Voyagistes spécialisés pour les produits de voyage européens et leurs partenaires et formules de voyage.
 - Principaux thèmes de voyage pour l'Europe : culture, histoire, architecture, gastronomie, plein air et nature, etc.

Compétence 7 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Interagir avec la clientèle et les fournisseurs.

Contexte de réalisation

- En agence de voyages ou à l'occasion d'un salon du voyage, d'une foire commerciale, d'une rencontre d'information sur les voyages, etc.
- À partir des lois et des règlements, dont des articles de la Loi sur la protection du consommateur, de la Loi sur les agents de voyages et du Règlement sur les agents de voyages.
- À partir des politiques et des directives de l'agence de voyages.
- À partir de documents à caractère commercial et de matériel promotionnel.
- À partir de fiches-clients.
- À l'aide de logiciels d'usage courant.

Éléments de la compétence

1 Établir un contact avec la clientèle.

- Utilisation des formules d'accueil et de politesse appropriées.
- Formulation de questions pertinentes concernant les demandes ou les besoins de la clientèle.
- Adaptation convenable du niveau de langue à la cliente ou au client.
- Prise de contact efficace avec la clientèle.

2 Donner de l'information sur les voyages.

- Priorité accordée aux propos et aux questions de la clientèle.
- Communication d'une information ciblée et suffisante sur :
 - des destinations et des thèmes de voyage;
 - les formules de voyage;
 - les coûts associés à différents produits de voyage.
- Pertinence des réponses aux questions.

3 Offrir des conseils sur les produits de voyage.

- Justesse de la comparaison des options au regard des champs d'intérêt, des préférences et du budget de la cliente ou du client.

- Mise en évidence des particularités de chaque option du point de vue :
 - du rapport qualité-prix;
 - des critères de qualité d'un séjour;
 - des conditions de voyage, etc.
 - Assistance appropriée à la clientèle dans le choix d'une option.
- 4 Établir et entretenir des relations d'affaires avec les fournisseurs.
- Création et gestion appropriée d'un répertoire de ses relations d'affaires.
 - Utilisation correcte des modes de communication usuels.
 - Application stricte des politiques et des directives de l'agence de voyages.
 - Correspondance professionnelle rédigée avec soin et respectant les formules d'usage.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Démonstration d'une connaissance convenable des produits de voyage.
- Manifestation d'une écoute et d'une observation actives.
- Utilisation judicieuse des techniques de communication.
- Manifestation d'attitudes et de comportements favorables à la communication.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Cadre légal d'exercice de la profession : Loi sur la protection du consommateur, Loi sur les agents de voyages et Règlement sur les agents de voyages.
- Techniques de communication : reformulation, écoute active, observation, etc.; adaptation de sa communication : modulation du ton et du débit, niveau de langue, etc.; facteurs à considérer : fonctions, âge, style de communication de la cliente ou du client, etc.; politiques particulières à une agence de voyages; termes, expressions et niveaux de langue à éviter.
- Comportements favorables à la communication, comme le respect des différences individuelles, l'ouverture d'esprit et une attitude verbale et non verbale appropriée.

1 Établir un contact avec la clientèle.

- Protocole d'accueil : formules d'accueil, niveau de langue, vocabulaire et formules de politesse.
- Attitudes positives et professionnelles : patience, cordialité, empathie, etc.

2 Donner de l'information sur les voyages.

- Rappel des compétences 3, Comportement d'achat de la clientèle et 4, Service à la clientèle.

- Rappel des compétences 5, Offre de voyages pour l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud et 6, Offre de voyages pour l'Europe.
 - Processus de communication : émetteur, récepteur, message, rétroaction, etc.
 - Obstacles à la communication : facteurs environnementaux, culturels et personnels; moyens de surmonter les obstacles.
 - Styles de communication : analytique, directif, compréhensif, expressif, etc.; styles à favoriser.
 - Langage non verbal de la cliente ou du client : signification des comportements non verbaux; indices qui permettent d'anticiper les réactions de son interlocutrice ou interlocuteur; incidence sur la communication.
- 3 Offrir des conseils sur les produits de voyage.
- Rapport qualité-prix :
 - ponctualité du transporteur, services et équipement à bord;
 - classification du lieu d'hébergement : type d'hébergement et localisation (centre-ville, banlieue, village, proximité de la plage, etc.);
 - situation et aménagement de la chambre ou de la cabine;
 - services de base, dont l'accueil, les repas et le service aux chambres;
 - installations et services hôteliers (piscine, spa, salle d'entraînement, etc.);
 - activités touristiques et excursions incluses dans le prix.
 - Critères de qualité du séjour :
 - vol direct;
 - professionnalisme du personnel et rapport membres du personnel – clients;
 - degré de prise en charge de la clientèle (accueil personnalisé, transfert des bagages, réservation de restaurants, réservation d'excursions, etc.);
 - confort du lieu d'hébergement et dimensions et propreté de la chambre;
 - localisation de la chambre (vue sur la mer ou sur les montagnes, vue panoramique, etc.);
 - qualité et variété de la nourriture;
 - environnement du lieu de séjour (ex. : qualité de la plage);
 - proximité des points d'intérêt touristiques.
 - Conditions de voyage :
 - formalités d'entrée et de sortie d'un pays (passeport, visa, carnet de santé, autorisation parentale, etc.);
 - santé des voyageurs (s'il y a lieu, recommandations sanitaires selon la destination et les risques encourus);
 - conditions climatiques favorables selon les saisons ou les périodes de l'année;
 - sécurité des voyageurs : situation politique, économique et sociale favorable au tourisme.
- 4 Établir et entretenir des relations d'affaires avec les fournisseurs.
- Fonctions de base du traitement de texte : rédaction d'une lettre simple, utilisation d'un correcteur d'orthographe, sauvegarde et impression; correspondance professionnelle : éléments et présentation; terminologie, orthographe et règles grammaticales.
 - Répertoire de ses relations d'affaires : adresse postale, adresse électronique, adresse du site Web, numéros de téléphone, etc.
 - Fonctions de base du courrier électronique : envoi et réception de messages, gestion des messages reçus, gestion du carnet d'adresses, envoi d'une pièce jointe, transfert des messages et impression de messages; organisation des courriels : tri, filtre et ordre de priorité.
 - Règles de base de l'orthographe et de la grammaire : accord des verbes, syntaxe, écriture des chiffres et des nombres, etc.; contexte d'utilisation des mots.
 - Agenda électronique sous forme de calendrier : mémorisation d'une activité, programmation d'un rappel pour une réunion, réception d'un paiement, publication de documents de voyage, programmation des alarmes, etc.

Compétence 8 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Accomplir des activités administratives.

Contexte de réalisation

- Pour la vente au détail de produits de voyage.
- Pour le compte d'une agence de voyages; pour des contrats de vente conclus en présence des clients et des contrats conclus à distance.
- À partir du Code civil du Québec et des lois et des règlements, dont la Loi sur la protection du consommateur, la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la Loi sur les agents de voyages et le Règlement sur les agents de voyages.
- À partir des politiques, des méthodes et des directives de l'agence de voyages.
- À partir de matériel promotionnel, de documents administratifs, dont des dossiers clients, et de documents légaux.
- À l'aide de matériel informatique, dont des logiciels d'usage courant et des logiciels conçus pour la réservation et la facturation de produits de voyage, l'achat d'assurances voyage et la gestion de dossiers clients.

Éléments de la compétence

- 1 Organiser son temps de travail.
- 2 Utiliser des systèmes de réservation de produits de voyage.

Critères de performance

- Prise en considération des rendez-vous et des autres activités professionnelles à exécuter.
- Prise en considération de la nature des activités et de leur durée d'accomplissement.
- Détermination judicieuse des priorités quotidiennes et hebdomadaires.
- Détermination d'un emploi du temps réaliste.
- Exactitude de la saisie des coordonnées de l'agence et de la conseillère ou du conseiller.
- Exécution correcte des commandes pour la recherche et la réservation de produits de voyage.
- Vérification minutieuse de l'exactitude des données de la réservation.
- Enregistrement de la vente dans le système de réservation du fournisseur.

- 3 Exécuter des activités relatives à la vente d'assurances voyage.
 - Précision des renseignements transmis sur :
 - les types de protection et les conditions d'admissibilité;
 - les coûts associés;
 - les conditions de remboursement et de non-remboursement.
 - Exécution correcte des commandes pour la recherche et l'achat de produits d'assurance.

- 4 Utilisation des logiciels de facturation de produits de voyage.
 - Saisie de toutes les catégories d'information obligatoire.
 - Exactitude des renseignements inscrits.
 - Inscription correcte de consignes ou d'avis provenant de l'agence de voyages.

- 5 Exécuter des activités liées aux dossiers de la clientèle.
 - Fiche-client correctement remplie, s'il y a lieu.
 - Ouverture et mise à jour appropriées des dossiers clients.
 - Classement en conformité avec les directives de l'agence : pièces au dossier et dossiers clients.

- 6 Exécuter des activités liées au paiement de produits de voyage.
 - Application rigoureuse des politiques et des règles de l'agence concernant :
 - les modes et les conditions de paiement;
 - l'enregistrement du paiement inscrit au dossier client;
 - la remise d'un reçu;
 - le transfert des sommes perçues à la comptabilité.
 - Exactitude du calcul :
 - des montants dus au fournisseur;
 - de sa commission à titre de conseillère ou de conseiller.

- 7 Exécuter des activités liées aux documents de voyage.
 - Vérification minutieuse des documents de voyage transmis à l'agence par le fournisseur :
 - présence de tous les renseignements concernant les produits de voyage vendus;
 - exactitude des renseignements et conformité de l'information à la demande acheminée au fournisseur.
 - Présentation ordonnée et soignée des documents de voyage.
 - Remise ou envoi des documents de voyage à la cliente ou au client dans le délai de livraison prescrit.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Utilisation efficace du matériel informatique.
- Utilisation de la terminologie appropriée.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Cadre légal d'exercice de la profession : Loi sur les agents de voyages, Règlement sur les agents de voyages et articles du Code civil du Québec, de la Loi sur la protection du consommateur, de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de la Loi sur le transport aérien.
- 1 Organiser son temps de travail.
 - Outils de planification : agenda électronique, messageries électronique et vocale, outils de suivi de la clientèle et des partenaires d'affaires, etc.
 - Activités types : prise de rendez-vous avec les clients et les fournisseurs, recherche d'information sur des produits de voyage en réponse aux demandes de la clientèle, réservation et facturation des produits, gestion des dossiers, réception et vérification des paiements, préparation et remise des documents de voyage, etc.
 - 2 Utiliser des systèmes de réservation de produits de voyage.
 - Codification des systèmes de réservation.
 - Paramètres filtres à utiliser :
 - produits de voyage : le ou les modes de transport, hébergement, formule de voyage, etc.;
 - dates du séjour et la ou les destinations;
 - coûts et tarifs;
 - fournisseurs : voyagistes, hôteliers, transporteurs, locateurs de véhicules, etc.;
 - procédures de réservation : option d'achat ou confirmation d'achat.
 - Enregistrement de la vente dans le système de réservation : données d'identification de la cliente ou du client; avis de paiement au fournisseur et le ou les modes de paiement; numéro de confirmation de la réservation.
 - 3 Exécuter des activités relatives à la vente d'assurances voyage.
 - Protection complémentaire prévue par les lois : assurances voyage et types de protection pour l'annulation ou l'interruption de voyage, les bagages, l'assistance médicale, les frais médicaux, etc.
 - Principales compagnies d'assurances avec lesquelles les agences de voyages québécoises font affaire.
 - Renseignements à transmettre obligatoirement à la clientèle : type de garantie, délai d'annulation du contrat, procédure de réclamation auprès de la compagnie d'assurances, etc.

4 Utiliser des logiciels de facturation de produits de voyage.

- Logiciels de facturation spécialisés utilisés par les agences de voyages.
- Renseignements obligatoires à inscrire dans un contrat de vente :
 - jour, mois et année de la transaction;
 - nom et adresse postale de la cliente ou du client; nom de chacun des voyageurs, adresse postale de l'un des clients inscrits au dossier;
 - description de chacun des produits touristiques vendus ou remise de la brochure du fournisseur;
 - prix des produits et taxes applicables; montant de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, mode de paiement, paiement reçu et solde à percevoir selon les conditions de paiement de l'agence de voyages ou des fournisseurs; mention du dépôt en fiducie des fonds perçus par l'agence de voyages; conditions de remboursement ou de non-remboursement des fonds perçus (agence de voyages ou fournisseur);
 - nom de la conseillère ou du conseiller en voyages qui a conclu la vente.
- Protections légales des sommes déboursées par la clientèle : cautionnement individuel, compte en fidéicommiss et fonds d'indemnisation; protection complémentaire liée à l'achat par carte de crédit.
- Règlements à appliquer pour un contrat de vente conclu à distance.
- Modifications de prix : causes possibles, délai légal et droit de refus du client.
- Consignes ou avis de l'agence, par exemple un rappel des exigences d'entrée et de sortie d'un pays ou de l'importance de vérifier l'heure de départ d'un vol.

5 Exécuter des activités liées aux dossiers de la clientèle.

- Logiciels de base de données et de traitement de texte.
- Fiche-client (renseignements généraux qui concernent la cliente ou le client) :
 - voyage en couple, en famille, en groupe, en solo, etc.;
 - préférences pour une zone géographique ou une formule de voyage, expériences et habitudes de voyage;
 - périodes favorites de l'année pour les déplacements, contraintes de temps, etc.
- Dossier client :
 - renseignements qui concernent la cliente ou le client et les voyageurs additionnels : date de naissance, numéro de passeport et période de validité ou photocopie du passeport, etc.
 - copie du contrat de vente (facture et reçu);
 - copie du contrat d'assurance voyage, signature de la cliente ou du client en cas de refus;
 - dates de remise des documents de voyage;
 - renseignements relatifs au suivi après-vente.
- Système de classement des dossiers de l'agence : dossier client, dossier comptable, dossier passager, dossier assurance, fichiers informatiques, etc.

6 Exécuter des activités liées au paiement de produits de voyage.

- Modes de paiement : paiement comptant (perception et vérification des sommes), par carte de débit ou de crédit (validité de la carte, dossier de crédit et signature) ou par chèque (date, montant, signature et pièces d'identité); politiques de l'agence en matière de paiement par chèque.
- Politiques de prix : prix de vente, remises (escomptes) et prix promotionnel.
- Calcul des taxes provinciale et fédérale.
- Calcul de la commission de la conseillère ou du conseiller et du total des ventes.

7 Exécuter des activités liées aux documents de voyage.

- Documents de voyage : facture, titres de transport (aérien, terrestre, ferroviaire, etc.), itinéraire et bons d'échange (hébergement, activités ou excursions incluses, etc.), contrat d'assurance, carte professionnelle, conseils ou recommandations aux voyageurs, etc.
- Transmission des documents de personne à personne, par la poste ou par courrier électronique; délai légal de livraison.

Compétence 9 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Vendre des voyages à forfait.

Contexte de réalisation

- Pour le compte d'une agence de voyages.
- Pour une formule de voyage tout compris, notamment des forfaits vacances au soleil.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À partir du projet de voyage de la cliente ou du client.
- À partir des lois et des règlements s'appliquant à l'exercice de la profession.
- À l'aide du matériel promotionnel de l'agence et des fournisseurs, dont les voyagistes.
- À l'aide de documents à caractère administratif et légal, dont des dossiers clients et des contrats de vente.
- À l'aide de systèmes de réservation de produits de voyage, de logiciels d'usage courant et de logiciels spécialisés.

Éléments de la compétence

1 Accueillir la cliente ou le client.

Critères de performance

- Organisation efficace des activités de travail.
- Application correcte des règles de l'agence de voyages en matière d'accueil.
- Choix judicieux des questions visant à préciser la demande de la cliente ou du client.
- Consignation des renseignements généraux pertinents.

2 Qualifier la cliente ou le client.

- Observation attentive du comportement de la cliente ou du client.
- Détermination correcte des motifs d'achat de la cliente ou du client.
- Reconnaissance appropriée de la situation de la cliente ou du client dans son processus décisionnel d'achat.
- Choix d'une approche convenant au profil de la cliente ou du client.

- 3 Préciser le projet de voyage de la cliente ou du client.
 - Choix judicieux des questions visant à définir le projet de voyage.
 - Détermination correcte des besoins de la cliente ou du client et de ses attentes.
 - Transmission d'une information juste et récente sur les caractéristiques d'un forfait et les principaux thèmes de voyages.
 - Reformulation précise des besoins exprimés et des attentes.
 - Consignation des renseignements détaillés pertinents.

- 4 Proposer des forfaits.
 - Prise en considération des promotions et des rabais, le cas échéant.
 - Recherche de forfaits exécutée selon les paramètres filtres déterminés avec les clients.
 - Sélection d'offres avantageuses pour la cliente ou le client et pour l'agence.
 - Mise en valeur des forfaits sélectionnés.
 - Vérification régulière de la compréhension de la cliente ou du client relativement aux forfaits offerts.
 - Soutien approprié apporté à la cliente ou au client pour le choix d'un forfait.

- 5 Réfuter les objections.
 - Clarification des objections.
 - Justesse de la détermination des raisons des objections.
 - Respect du point de vue de la cliente ou du client.
 - Réfutation des objections par la pertinence de ses réponses.

- 6 Offrir des assurances voyage.
 - Vérification, auprès de la cliente ou du client, de sa couverture d'assurances voyage.
 - Transmission d'une information précise et complète sur les protections d'assurances et les coûts associés.
 - Calcul du coût des assurances selon les protections choisies.
 - Obtention de la signature de la cliente ou du client en cas de refus d'une assurance voyage.

- 7 Établir une entente.
 - Récapitulation claire et complète du contenu et du coût du forfait choisi par la cliente ou le client.
 - Clarté et précision de l'information transmise sur les conditions générales d'achat et les modalités de paiement.
 - Obtention de l'approbation de la cliente ou du client.

- Inscription précise des renseignements requis dans le dossier client.
- 8 Réserver les produits de voyage.
- Inscription précise des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.
 - Perception du paiement pour les achats effectués.
 - Envoi aux fournisseurs :
 - du paiement ou d'une garantie de paiement;
 - du ou des dossiers passagers.
 - Obtention d'un numéro de confirmation.
 - Vérification de l'exactitude de la réservation et de la facture provenant des voyagistes ou des fournisseurs.
- 9 Établir la facture.
- Inscription précise et complète des coordonnées de la cliente ou du client.
 - Liste détaillée et complète des produits inclus dans le forfait et des coûts.
 - Contrat de vente dûment signé par la cliente ou le client.
 - Remise d'une copie de la facture à la cliente ou au client.
- 10 Conclure la transaction.
- Vérification de l'exactitude des renseignements inscrits dans les documents de voyage.
 - Présentation professionnelle des documents de voyage.
 - Envoi ou remise dans le délai prescrit des documents de voyage.
 - Classement fonctionnel des documents administratifs et comptables.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Démonstration d'une bonne connaissance des forfaits offerts sur le marché.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Utilisation judicieuse des techniques de vente.
- Écoute active et respectueuse de la clientèle.
- Qualité de la langue parlée et écrite.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Accueillir la cliente ou le client.

- Rappel des compétences 3, Comportement d'achat de la clientèle, 4, Service à la clientèle et 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.
- Rappel des compétences 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud et 6, Offre de voyages pour l'Europe.
- Fonctionnalité de son espace de travail et disponibilité de la documentation, dont le matériel promotionnel.
- Concept de vente : évolution du domaine de la vente, éthique professionnelle et aide et conseils offerts à la clientèle.
- Types de vente : à l'agence, par téléphone, par courriel, par l'intermédiaire du site Web de l'agence, à domicile, à l'occasion de salons commerciaux, etc.
- Stratégies de vente : les trois « P » de la réussite (persévérance, positivisme et patience).
- Règles en matière d'accueil à l'agence : salutations, déplacement vers la cliente ou le client, poignée de main, invitation à prendre place, etc.; attitude positive et professionnelle, adaptation au type de cliente ou de client (calme, cordial, empathique, etc.); protocole d'accueil téléphonique de l'agence.
- Renseignements généraux : quand? qui? où? combien?

2 Qualifier la cliente ou le client.

- Rappel de la compétence 3, Comportement d'achat de la clientèle.
- Profil de la clientèle, caractéristiques des styles de comportement : analytique, meneur, aimable, expressif, etc.
- Prise de contact avec la clientèle; création d'une impression favorable; facteurs à considérer : apparence soignée et adaptée à l'image de l'agence, règles de courtoisie et préparation mentale.
- Techniques d'approche; règles d'approche A.I.D.A. (attention, intérêt, désir et action).

3 Préciser le projet de voyage de la cliente ou du client.

- Rappel de la compétence 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.
- Caractéristiques d'un voyage à forfait :
 - contenu habituel d'un forfait : vol, hébergement, transfert de l'aéroport vers le lieu d'hébergement, repas et boissons, activités touristiques ou excursions;
 - thèmes de voyage : soleil, vacances, repos, plein air, culture et histoire, etc.;
 - produits et services non inclus (certaines activités ou excursions, restaurants hauts de gamme, soins personnels, massages, soins esthétiques, etc.).
- Conditions de voyage selon la destination et la saison.
- Types de questions liées à l'étude des besoins : questions ouvertes, fermées, orientées, dichotomiques, de contrôle, etc.
- Techniques et stratégies de reformulation : répétition des propos avec nuance, reformulation sous forme de questions, recentrage de l'entretien, maintien du silence, etc.
- Besoins et attentes :
 - besoins : repos, ressourcement, découverte, apprentissage, évasion, remise en forme, etc.;
 - goûts et préférences : alimentation et types de cuisine, types d'activités, services personnalisés (ex. : soins personnels ou gardiennage), etc.;
 - attentes : sécurité, propreté, tranquillité ou animation, intimité, etc.
- Expériences de voyage : aspects positifs et négatifs; formules de voyage et voyagistes; lieux visités, périodes de l'année, distance parcourue, budget, etc.

4 Proposer des forfaits.

- Rappel des compétences 3, Comportement d'achat de la clientèle et 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.
- Offre de forfaits des principaux voyagistes; classification des forfaits; promotions et rabais en cours chez les voyagistes; produits vedettes.
- Paramètres filtres de recherche : pays, ville, budget et classification du forfait par le voyageur.
- Importance de prévoir une solution de rechange.
- Principaux termes liés à la vente, mots vendeurs : bénéficiaire, améliorer, facile, prouvé, économique, profiter, etc.; mots qui incitent à l'achat : abordable, parfait, profitable, exclusif, garanti, etc.
- Avantages des forfaits sélectionnés : climat pour la période, localisation de l'hôtel, proximité ou accès à la plage, produits et services inclus, comme les repas, les activités et les excursions, distance de l'aéroport, coût, etc.
- Signification des indices verbaux et non verbaux de la cliente ou du client.

5 Réfuter les objections.

- Rappel des compétences 3, Comportement d'achat de la clientèle et 4, Service à la clientèle.
- Principales objections, définition d'une objection, catégories d'objections : à l'égard du produit et des services de voyage, du prix ou du coût, d'un manque d'intérêt, etc.
- Méthodes de réponse aux objections : méthodes du silence, interrogative, du pourquoi, du désamorçage, dilatoire, etc.; étapes à suivre pour traiter les objections : écoute, prévisions, sympathie, clarification, reformulation d'une objection, réponse à une objection en adaptant son argumentation, confirmation de la réponse de la cliente ou du client et poursuite de la vente.

6 Offrir des assurances voyage.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.
- Besoins particuliers en matière d'assurances voyage : selon l'âge (ex. : bébés, jeunes enfants ou personnes âgées), l'état ou la condition de santé (ex. : personnes handicapées ou qui présentent des besoins particuliers), la destination, la durée du séjour, etc.

7 Établir une entente.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.
- Contenu habituel d'un forfait (transport, hébergement, type de chambre, etc.); coût du forfait choisi.
- Conditions d'achat et modalités de paiement selon le fournisseur et l'agence de voyages.
- Dossier client : nom qui figure sur le passeport, nombre de voyageurs, date de naissance, adresse postale et adresse électronique, numéro de téléphone, destination, type d'hôtel, le ou les transporteurs, formule de repas, etc.
- Méthodes de conclusion d'une vente : directe, avec choix, de supposition, etc.
- Comportement à adopter dans les cas où la vente n'est pas conclue : absence d'ironie, absence d'agressivité, respect du point de vue de la cliente ou du client, etc.

8 Réserver les produits de voyage.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.

9 Établir la facture.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.
- Responsabilités légales de la conseillère ou du conseiller et de l'agence de voyages.

10 Conclure la transaction.

- Rappel de la compétence 8, Activités administratives.
- Documents de voyage : facture, titre de transport, itinéraire, bons d'échange, contrat d'assurance, etc.
- Recommandations et conseils de l'agence de voyages relativement à la préparation et à l'organisation du séjour (devises étrangères, chèques de voyage, carnet de santé, etc.).
- Importance de s'assurer de la satisfaction de la clientèle, d'exprimer sa propre satisfaction et de remercier la cliente ou le client.

Compétence 10 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Vendre des croisières.

Contexte de réalisation

- Pour le compte d'une agence de voyages.
- Pour des croisières maritimes, fluviales et polaires.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À partir du projet de voyage d'une cliente ou d'un client.
- À partir des lois et des règlements s'appliquant à l'exercice de la profession.
- À l'aide du matériel promotionnel de l'agence et des fournisseurs, dont les voyagistes.
- À l'aide de documents à caractère administratif et légal, dont des dossiers clients et des contrats de vente.
- À l'aide de systèmes de réservation de produits de voyage, de logiciels d'usage courant et de logiciels spécialisés.

Éléments de la compétence

1 Accueillir la cliente ou le client.

Critères de performance

- Organisation efficace des activités de travail.
- Application correcte des règles de l'agence de voyages en matière d'accueil.
- Choix judicieux des questions visant à préciser la demande de la cliente ou du client.
- Consignation des renseignements généraux pertinents.

2 Informer sur les croisières.

- Transmission d'une information pertinente et suffisante sur :
 - les caractéristiques de différentes croisières, dont la destination, l'itinéraire, les escales, les services à bord et, s'il y a lieu, l'exploitation d'un thème particulier;
 - les types de navires de croisière.
- Pertinence de l'information transmise sur les règles de séjour à bord d'un navire de croisière.

- 3 Qualifier la cliente ou le client.
 - Observation attentive du comportement de la cliente ou du client.
 - Détermination correcte des motifs d'achat de la cliente ou du client.
 - Reconnaissance appropriée de la situation de la cliente ou du client dans son processus décisionnel d'achat.
 - Choix d'une approche convenant au profil de la cliente ou du client.

- 4 Préciser le projet de voyage de la cliente ou du client.
 - Choix judicieux des questions visant à définir le projet de voyage.
 - Détermination correcte des besoins de la cliente ou du client et de ses attentes.
 - Prise en considération des champs d'intérêt et des préférences de la cliente ou du client et, s'il y a lieu, des expériences de voyage.
 - Reformulation précise des besoins exprimés et des attentes.
 - Consignation des renseignements détaillés pertinents.

- 5 Proposer des croisières.
 - Recherche de croisières exécutée selon les paramètres filtres déterminés avec la cliente ou le client.
 - Sélection d'offres avantageuses pour la clientèle et pour l'agence.
 - Mise en valeur des croisières sélectionnées.
 - Présentation appropriée de produits de voyage additionnels ou de classe supérieure.
 - Vérification régulière de la compréhension de la cliente ou du client relativement aux croisières offertes.
 - Soutien approprié apporté à la cliente ou au client pour le choix d'une croisière.

- 6 Offrir des assurances voyage.
 - Vérification, auprès de la cliente ou du client, de sa couverture d'assurances voyage.
 - Transmission d'une information précise et complète sur les protections d'assurances et les coûts associés.
 - Calcul exact du coût des assurances selon les protections choisies.
 - Obtention de la signature de la cliente ou du client en cas de refus d'une assurance voyage.

- 7 Établir une entente.
 - Récapitulation claire et complète des choix de la cliente ou du client.
 - Calcul exact du coût des produits de voyage choisis par la cliente ou le client.

- 8 Réserver les produits de voyage.
- Clarté et précision de l'information transmise sur les conditions générales d'achat et les modalités de paiement.
 - Obtention de l'approbation de la cliente ou du client.
 - Inscription précise des renseignements requis dans le dossier client.
 - Inscription précise des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.
 - Perception du paiement pour les achats effectués.
 - Envoi aux fournisseurs :
 - du paiement ou d'une garantie de paiement;
 - du ou des dossiers passagers.
 - Obtention d'un numéro de confirmation.
 - Vérification de l'exactitude de la réservation et de la facture des fournisseurs.
 - Transmission au voyageur des besoins particuliers de la cliente ou du client, s'il y a lieu.
- 9 Établir la facture.
- Inscription précise et complète des coordonnées de la cliente ou du client.
 - Liste détaillée et complète des produits vendus et des coûts.
 - Contrat de vente dûment signé par la cliente ou le client.
 - Remise d'une copie du contrat à la cliente ou au client.
- 10 Conclure la transaction.
- Vérification de l'exactitude des renseignements inscrits dans les documents de voyage.
 - Présentation professionnelle des documents de voyage.
 - Envoi ou remise dans le délai prescrit des documents de voyage.
 - Classement fonctionnel des documents administratifs et comptables.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Démonstration d'une bonne connaissance de l'offre des fournisseurs de croisières.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Utilisation judicieuse des techniques de vente.
- Écoute active et respectueuse de la clientèle.
- Qualité de la langue parlée et écrite.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Accueillir la cliente ou le client.

- Rappel des compétences 3, Comportements d'achat de la clientèle et 4, Service à la clientèle.
- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 9, Vente de voyages à forfait.
- Offre de croisières des principaux fournisseurs; bassins d'activité des grandes compagnies de croisières et flotte de navires.
- Caractéristiques de la demande : budget, nombre de personnes, durée du séjour, période de l'année, destination (pays ou zone géographique), etc.

2 Informer sur les croisières.

- Rappel des compétences 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud, 6, Offre de voyages pour l'Europe et 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.
- Types de navires pour des croisières fluviales, maritimes et polaires (tonnage et rapport passagers-équipage) : paquebots ou bateaux de plaisance (péniche, voilier, etc.).
- Principales compagnies de croisières; bassins d'activité (itinéraire et escales); ports d'embarquement et de débarquement; thèmes de voyage, s'il y a lieu (gastronomie, culture, histoire, découverte, etc.), et types de clientèle.
- Interprétation de plans de navires de croisière : ponts, étages, cabines (classe, localisation, dimensions, etc.), emplacement des services (salles à manger et bars, soins personnels, soins médicaux, etc.), des espaces de loisirs et de divertissement (adultes et enfants), etc.
- Tarifs selon la classification : classes de cabines, services inclus, services à la carte et frais additionnels (escales, alcool, etc.).
- Règles de conduite sur un navire de croisière, comme le respect des règles de sécurité et de l'horaire des activités (repas, escales et excursions) et le code vestimentaire.

3 Qualifier la cliente ou le client.

- Rappel de la compétence 3, Comportement d'achat de la clientèle.

4 Préciser le projet de voyage de la cliente ou du client.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 9, Vente de voyages à forfait.
- Projet de voyage : thème particulier, type de navire et nombre de passagers, activités à bord, escales, etc.

5 Proposer des croisières.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 9, Vente de voyages à forfait.
- Sélection de croisières en accord avec la qualification de la cliente ou du client et le projet de voyage.
- Produit complémentaire à l'achat initial (lié directement à celui-ci), comme les billets d'avion.
- Produit supplémentaire à l'achat initial (non lié directement à celui-ci), comme les excursions, les soins esthétiques ou un forfait pour les boissons alcoolisées.
- Technique de vente croisée : présentation d'un service ou d'un produit non lié au premier service ou produit vendu, par exemple l'achat de billets pour une conférence qui porte sur le thème du voyage.
- Mise en évidence des caractéristiques et des avantages rattachés aux produits complémentaires ou supplémentaires et aux produits de classe supérieure.

- 6 Offrir des assurances voyage.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs, 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.
- 7 Établir une entente.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs, 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.
- 8 Réserver les produits de voyage.
 - Rappel de la compétence 8, Activités administratives.
 - Systèmes de réservation propres aux croisières.
- 9 Établir la facture.
 - Rappel de la compétence 8, Activités administratives.
 - Inscription des produits complémentaires, des produits supplémentaires ou des produits de classe supérieure.
- 10 Conclure la transaction.
 - Rappel des compétences 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.

Compétence 11 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

Exécuter, dans une agence, des activités liées à la vente de voyages.

Éléments de la compétence

- Se familiariser avec le fonctionnement d'une agence de voyages : organisation, politiques et méthodes de travail, etc.
- S'intégrer à une équipe de travail.
- S'investir dans la réalisation d'activités professionnelles simples.
- Faire le point sur ses acquis.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au stage.
- Se fixer des critères pour la sélection des agences de voyages.
- Répertorier les agences de voyages susceptibles de recevoir des stagiaires.
- Faire des démarches pour obtenir un stage : établir un premier contact, rédiger une lettre de présentation et obtenir et passer une entrevue de sélection.
- Rechercher de l'information relativement au fonctionnement et à l'organisation de l'agence choisie ainsi qu'en ce qui a trait aux activités à accomplir.

Phase de réalisation

- Observer le contexte de travail : structure de l'agence, fonctions du personnel, conditions de travail, etc.
- Observer le travail des conseillers en voyages.
- Interagir avec le personnel de l'agence.
- Se familiariser avec les produits de voyage et les services proposés par l'agence.
- Appliquer les pratiques de l'agence en matière de service à la clientèle.
- Exécuter des activités simples liées à la vente de voyages ou participer à leur accomplissement.

Phase de synthèse

- Rédiger un rapport de stage.
- Participer à une rencontre de groupe visant la mise en commun des expériences et des apprentissages faits durant le stage.

Conditions d'encadrement

- Assurer les conditions nécessaires au bon déroulement du stage.
- Fournir aux élèves des grilles d'observation ou des questionnaires.
- Mettre en place un mécanisme qui permet de suivre l'élève dans son milieu de stage, d'être en contact régulier avec l'agence, d'apporter en temps opportun les modifications nécessaires pour le bon déroulement du stage et de recueillir les commentaires de l'agence sur le comportement et l'attitude de la ou du stagiaire.
- Intervenir efficacement et avec diligence en cas de difficulté.
- Se montrer disponible pour discuter du résumé des observations sur le stage et du rapport d'autoévaluation de chaque élève.

Critères de participation

Phase d'information

- Fait des démarches pour trouver un milieu de stage.
- Rédige une lettre de présentation et passe une entrevue.
- Recueille de l'information sur l'agence de voyages choisie.

Phase de réalisation

- Fait preuve de ponctualité et d'assiduité.
- Démontre de l'intérêt pour les produits de voyage et les services vendus par l'agence.
- Exécute des activités professionnelles simples ou participe à leur accomplissement.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport de stage.
- Exprime son opinion sur l'expérience de stage.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération suivante reprend le plan de mise en situation et les savoirs liés aux phases.

Phase d'information

- Modalités et renseignements relatifs au stage : objectifs du stage, durée, conditions d'encadrement, exigences, critères de participation et règles en vigueur dans l'agence de voyages.
- Repérage d'agences en mesure de répondre à ses attentes et à ses besoins; consultation de sources diverses; repérage d'agences qui ont déjà reçu des stagiaires.
- Démarches pour l'obtention d'un stage; attitudes et comportements qui favorisent une recherche fructueuse; prise de contact avec l'employeur, entente sur les modalités et confirmation du stage; obtention des documents nécessaires pour le stage.

Phase de réalisation

- Rappel de la compétence 4, Service à la clientèle.
- Observation et respect des façons de faire de l'équipe de travail; adoption d'attitudes et de comportements qui favorisent une intégration harmonieuse à l'équipe de travail; réception et transmission de renseignements; acceptation de conseils et de commentaires; rétroaction; vérification de la satisfaction des responsables du stage.

- Adoption d'attitudes et de comportements qui favorisent la réussite de son stage; détermination des qualités appréciées par l'employeur; attitudes qui permettent de retirer les meilleurs bénéfices de l'expérience vécue; application des règles d'éthique professionnelle.
- Rédaction d'un journal de bord : inscription d'éléments utiles et significatifs pour un compte rendu de l'expérience vécue.
- Observation du contexte de travail, des tâches, de l'application des règles et des politiques en vigueur, etc.; consignation des observations dans le journal de bord.
- Bilan des activités accomplies durant le stage; contenu type d'un rapport de stage; compte rendu d'activités quotidiennes exécutées et observées : nouveaux apprentissages, problèmes rencontrés, solutions retenues, etc.; commentaires reçus sur l'exécution des activités professionnelles; utilisation du journal de bord.

Phase de synthèse

- Questionnement relatif à l'atteinte de ses objectifs; critères à considérer; autoévaluation.
- Échange de points de vue avec d'autres stagiaires au retour du stage; bilan de son expérience.
- Mention des éléments positifs et de son niveau de satisfaction; mention des problèmes survenus et des solutions trouvées; perception de la profession avant et après le stage; utilisation du rapport de stage.
- Mise en relation des apprentissages liés au programme d'études et des activités observées ou exécutées en milieu de travail; relevé des aspects de la profession qui correspondent ou non à la formation quant au milieu de travail, aux pratiques professionnelles, aux exigences de l'emploi, etc.

Compétence 12 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Caractériser des destinations nord-américaines.

Contexte de réalisation

- Pour des destinations nord-américaines, y compris des destinations québécoises.
- Pour les destinations de premier plan.
- Pour différentes formules de voyage.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À l'aide de cartes géographiques du continent et de différents pays et de plans de ville.
- À l'aide de sources de référence, dont la documentation accessible (brochures, dépliants, guides touristiques, etc.) et des sites Web de voyageurs et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- À l'aide de renseignements provenant de sites Web gouvernementaux, d'offices du tourisme, de compagnies aériennes, etc.
- À l'aide d'équipement et de matériel informatique.

Éléments de la compétence

1 Situer les destinations nord-américaines les plus populaires.

Critères de performance

- Reconnaissance précise des destinations les plus visitées par la clientèle québécoise.
- Interprétation correcte des cartes géographiques.
- Localisation précise des pays, des régions et des grands pôles touristiques urbains.
- Interprétation correcte des plans de ville.

2 Reconnaître les principales installations d'accueil touristique.

- Reconnaissance appropriée des installations importantes de transport aérien, terrestre et maritime.
- Localisation précise des installations d'accueil touristique.
- Reconnaissance appropriée des principaux types d'hébergement.
- Interprétation correcte de classifications reconnues des établissements hôteliers et d'hébergement.

- 3 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
- Reconnaissance précise des formalités d'entrée dans un pays donné et, s'il y a lieu, des formalités de sortie.
 - Prise en considération des éléments-clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.
 - Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.
 - Reconnaissance appropriée des conditions climatiques selon les périodes de l'année.
- 4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations nord-américaines ciblées.
- Reconnaissance des principaux voyagistes et fournisseurs de produits de voyage desservant les destinations.
 - Reconnaissance des formules de voyage les plus vendues par les principaux voyagistes.
 - Reconnaissance des produits de voyage les plus vendus parmi les grands transporteurs aériens, terrestres et maritimes.
 - Reconnaissance des produits de voyage les plus vendus parmi l'offre de quelques grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée de la terminologie du monde du voyage.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Sélection de sources d'information actuelles, fiables et diversifiées.
- Consultation efficace des sources de référence.
- Organisation fonctionnelle de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Tendances dans le monde du voyage :
 - destinations émergentes;
 - nouveaux genres de tourisme en Amérique du Nord;
 - nouvelles raisons qui amènent la clientèle à voyager en Amérique du Nord.

- 1 Situer les destinations nord-américaines les plus populaires.
 - Rappel des compétences 2, Contexte géographique mondial et 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Destinations nord-américaines de premier plan et les plus visitées par les voyageurs québécois.
- 2 Reconnaître les principales installations d'accueil touristique.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Aéroports américains internationaux en liaison avec les aéroports canadiens internationaux.
 - Réseaux ferroviaires et routiers desservant les destinations ciblées en Amérique du Nord.
 - Localisation et zones d'activité des compagnies de croisières internationales pour l'Amérique du Nord.
 - Réseaux de chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement; classification des établissements produite par les voyagistes.
- 3 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Éléments-clés de l'actualité : suivi des événements dans les médias et consultation du site Web du gouvernement canadien pour des conseils aux voyageurs.
 - Formalités d'entrée et de sortie d'un pays et santé des voyageurs.
 - Conditions climatiques selon le pays et les saisons : température, pluviométrie et périodes de l'année favorables au tourisme.
- 4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations nord-américaines ciblées.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Voyagistes spécialisés pour cet espace géographique et leurs partenaires; autres fournisseurs de produits de voyage.
 - Formules de voyage les plus vendues : forfait, croisière, voyage à la carte ou voyage d'ordre professionnel.

Compétence 13 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Caractériser des destinations asiatiques.

Contexte de réalisation

- Pour différentes formules de voyage.
- Pour les destinations de premier plan.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À l'aide de cartes géographiques du continent et de différents pays.
- À l'aide de sources de référence, dont la documentation accessible (brochures, dépliants, guides touristiques, etc.) et des sites Web de voyageurs et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- À l'aide de renseignements provenant de sites Web gouvernementaux, d'offices du tourisme, de compagnies aériennes, etc.
- À l'aide d'équipement et de matériel informatique.

Éléments de la compétence

1 Situer les destinations asiatiques les plus populaires.

Critères de performance

- Reconnaissance précise des destinations les plus visitées par la clientèle québécoise.
- Interprétation correcte des cartes géographiques.
- Localisation précise des pays, des régions et des grands pôles touristiques urbains.
- Interprétation correcte des plans de ville.

2 Reconnaître les principales installations d'accueil touristique.

- Reconnaissance appropriée des installations importantes de transport aérien, terrestre et maritime.
- Localisation précise des installations d'accueil touristique.
- Reconnaissance appropriée des principaux types d'hébergement.
- Interprétation correcte de classifications reconnues des établissements hôteliers et d'hébergement.

- 3 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
- Reconnaissance précise des formalités d'entrée dans un pays donné et, s'il y a lieu, des formalités de sortie.
 - Prise en considération des éléments-clés de l'actualité politique, économique, sociale climatique, etc.
 - Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.
 - Reconnaissance appropriée des conditions climatiques selon les périodes de l'année.
- 4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations asiatiques ciblées.
- Reconnaissance des principaux voyagistes et fournisseurs de produits de voyage desservant les destinations.
 - Reconnaissance des formules de voyage les plus vendues par les principaux voyagistes.
 - Reconnaissance des produits de voyage les plus populaires parmi les grands transporteurs aériens, terrestres et maritimes.
 - Reconnaissance des produits de voyage les plus vendus parmi l'offre de quelques grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée de la terminologie du monde du voyage.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Sélection de sources d'information actuelles, fiables et diversifiées.
- Consultation efficace des sources de référence.
- Organisation fonctionnelle de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Tendances dans le monde du voyage :
 - destinations asiatiques émergentes;
 - nouveaux genres de tourisme en Asie;
 - nouvelles raisons qui amènent la clientèle à voyager en Asie.

- 1 Situer les destinations asiatiques les plus populaires.
 - Rappel des compétences 2, Contexte géographique mondial et 5, Offre de voyages en Amérique du Sud et en Amérique centrale.
 - Destinations asiatiques de premier plan : Chine, Thaïlande, Vietnam, Japon, Malaisie, Émirats arabes unis, etc. (à l'exclusion de la Turquie).
 - Destinations asiatiques les plus visitées par les voyageurs québécois.
- 2 Reconnaître les principales installations d'accueil touristique.
 - Rappel des compétences 2, Contexte géographique mondial et 5, Offre de voyages en Amérique du Sud et en Amérique centrale.
- 3 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique du Sud et en Amérique centrale.
 - Éléments-clés de l'actualité : suivi des événements dans les médias et consultation du site Web du gouvernement canadien pour des conseils aux voyageurs.
 - Formalités d'entrée et de sortie d'un pays; santé et sécurité des voyageurs.
 - Conditions climatiques selon le pays et les périodes de l'année : température, pluviométrie et périodes favorables au tourisme.
- 4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations asiatiques ciblées.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique du Sud et en Amérique centrale.
 - Voyagistes spécialisés pour cet espace géographique et leurs partenaires; autres fournisseurs de produits de voyage.
 - Formules de voyage les plus vendues : forfait, croisière, voyage à la carte ou voyage d'ordre professionnel.

Compétence 14 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement**Énoncé de la compétence**

Caractériser des destinations africaines et océaniques.

Contexte de réalisation

- Pour différentes formules de voyage.
- Pour les destinations de premier plan.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À l'aide de cartes géographiques des continents et de différents pays et de plans de ville.
- À l'aide de sources de référence, dont la documentation accessible (brochures, dépliants, guides touristiques, etc.) et des sites Web de voyageurs et d'autres fournisseurs de produits de voyage.
- À l'aide de renseignements provenant de sites Web gouvernementaux, d'offices du tourisme, de compagnies aériennes, etc.
- À l'aide d'équipement et de matériel informatique.

Éléments de la compétence

- 1 Situer les destinations africaines et océaniques les plus populaires.
- 2 Reconnaître les principales installations d'accueil touristique.
- 3 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.

Critères de performance

- Reconnaissance précise des destinations les plus visitées par la clientèle québécoise.
- Interprétation correcte des cartes géographiques.
- Localisation précise des pays, des régions et des grands pôles touristiques urbains.
- Interprétation correcte des plans de ville.
- Reconnaissance appropriée des installations importantes de transport aérien, terrestre et maritime.
- Localisation précise des installations d'accueil touristique.
- Reconnaissance appropriée des principaux types d'hébergement.
- Interprétation correcte de classifications reconnues des établissements hôteliers et d'hébergement.
- Reconnaissance précise des formalités d'entrée dans un pays donné et, s'il y a lieu, des formalités de sortie.
- Prise en considération des éléments-clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.
- Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.

- 4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations africaines et océaniques ciblées.
- Reconnaissance appropriée des conditions climatiques selon les périodes de l'année.
 - Reconnaissance des principaux voyagistes et fournisseurs de produits de voyage desservant les destinations.
 - Reconnaissance des formules de voyage les plus vendues par les principaux voyagistes.
 - Reconnaissance des produits de voyage les plus populaires parmi les grands transporteurs aériens, terrestres et maritimes.
 - Reconnaissance des produits de voyage les plus vendus parmi l'offre de quelques grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée de la terminologie du monde du voyage.
- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Sélection de sources d'information actuelles, fiables et diversifiées.
- Consultation efficace des sources de référence.
- Organisation fonctionnelle de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence

- Tendances dans le monde du voyage :
 - destinations africaines et océaniques émergentes;
 - nouveaux genres de tourisme;
 - nouvelles raisons qui amènent la clientèle à voyager en Afrique et en Océanie.
- 1 Situer les destinations africaines et océaniques les plus populaires.
- Rappel des compétences 2, Contexte géographique mondial et 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Destinations africaines et océaniques de premier plan et les plus visitées par les voyageurs québécois.
 - En Afrique, par exemple :
 - Afrique du Nord, dont le Maroc, la Tunisie et l'Égypte;
 - Afrique équatoriale, dont le Kenya et la Tanzanie;
 - Afrique méridionale, dont le Zimbabwe, le Botswana, la Namibie et l'Afrique du Sud.
 - En Océanie, par exemple :
 - Australie, Nouvelle-Zélande et certaines îles du Pacifique.

- 2 Reconnaître les principales installations d'accueil touristique.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
- 3 Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Éléments-clés de l'actualité : suivi des événements dans les médias et consultation du site Web du gouvernement canadien pour des conseils aux voyageurs.
 - Formalités d'entrée et de sortie d'un pays : passeport et visa, autorisation parentale, carnet de santé (ex. : vaccination obligatoire), etc.; santé et sécurité des voyageurs.
 - Conditions climatiques selon les pays et les périodes de l'année : température, pluviométrie et périodes favorables au tourisme.
- 4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations africaines et océaniques ciblées.
 - Rappel de la compétence 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.
 - Voyageurs spécialisés pour cet espace géographique et leurs partenaires; autres fournisseurs de produits de voyage.
 - Formules de voyage les plus vendues : forfait, croisière, voyage à la carte ou voyage d'ordre professionnel.

Compétence 15 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Vendre des voyages à la carte.

Contexte de réalisation

- Pour le compte d'une agence de voyages.
- Pour un thème de voyage précis.
- Pour un voyage concernant au plus quatre personnes.
- À partir des tendances dans le monde du voyage.
- À partir des lois et des règlements s'appliquant à l'exercice de la profession.
- À l'aide du matériel promotionnel de l'agence et des fournisseurs, dont les voyagistes.
- À l'aide de documents à caractère administratif et légal, dont des dossiers clients et des contrats de vente.
- À l'aide de systèmes de réservation de produits de voyage, de logiciels d'usage courant et de logiciels spécialisés.

Éléments de la compétence

1 Accueillir la cliente ou le client.

Critères de performance

- Organisation efficace des activités de travail.
- Application correcte des règles de l'agence de voyages en matière d'accueil.
- Choix judicieux des questions visant à préciser la demande de la cliente ou du client :
 - zone géographique ou région considérée;
 - budget et nombre de voyageurs;
 - durée du séjour projeté;
 - période de l'année envisagée.
- Consignation des renseignements généraux pertinents.

2 Qualifier la cliente ou le client.

- Observation attentive du comportement de la cliente ou du client.
- Clarification des motifs d'achat de la cliente ou du client.
- Reconnaissance appropriée de la situation de la cliente ou du client dans son processus décisionnel d'achat.
- Choix d'une approche convenant au profil de la cliente ou du client.

- 3 Élaborer un projet de voyage avec la cliente ou le client.
 - Clarification des besoins et des attentes de la cliente ou du client.
 - Prise en considération du budget et du thème de voyage de la cliente ou du client.
 - Assistance appropriée à la cliente ou au client dans le choix de la ou des destinations.
 - Détermination correcte :
 - d'un itinéraire de voyage et d'un calendrier de séjour;
 - des besoins en matière de transport et d'hébergement;
 - d'activités, de visites ou d'excursions.

- 4 Proposer des produits de voyage.
 - Recherche faite en conformité avec les paramètres filters déterminés avec la clientèle.
 - Sélection d'offres avantageuses pour la clientèle et pour l'agence.
 - Mise en valeur des produits sélectionnés au regard du projet de voyage élaboré avec la cliente ou le client.
 - Vérification régulière de la compréhension de la cliente ou du client relativement aux produits de voyage proposés.
 - Soutien approprié à la cliente ou au client au moment du choix des produits de voyage.

- 5 Offrir des assurances voyage.
 - Vérification, auprès de la cliente ou du client, de sa couverture d'assurances voyage.
 - Transmission d'une information précise et complète sur les protections d'assurances et les coûts associés.
 - Calcul exact du coût des assurances selon les protections choisies.
 - Obtention de la signature de la cliente ou du client en cas de refus d'une assurance voyage.

- 6 Établir une entente.
 - Récapitulation claire et complète des choix de la cliente ou du client.
 - Calcul exact du coût des produits de voyage choisis par la cliente ou le client.
 - Clarté et précision de l'information transmise sur les conditions générales d'achat et les modalités de paiement.
 - Obtention de l'approbation de la cliente ou du client.
 - Inscription précise des renseignements requis dans le dossier client.

- 7 Réagir à une demande de négociation.
 - Respect des politiques de l'agence en matière de négociation.
 - Démonstration de tact.
 - Application judicieuse des techniques de négociation.

- Reconnaissance juste des aspects qui sont sujets à une négociation.
- 8 Réserver les produits de voyage.
- Inscription précise et complète des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.
 - Perception du paiement pour les achats effectués.
 - Envoi aux fournisseurs :
 - du paiement ou d'une garantie de paiement;
 - du ou des dossiers passagers.
 - Obtention d'un numéro de confirmation de la réservation.
 - Vérification de l'exactitude de la réservation et de la facture des fournisseurs.
- 9 Établir la facture.
- Inscription précise et complète des coordonnées de chaque cliente ou client.
 - Liste détaillée et complète des produits vendus et des coûts.
 - Contrat de vente dûment signé par la cliente ou le client.
 - Remise d'une copie du contrat à la cliente ou au client.
- 10 Conclure la transaction.
- Vérification de l'exactitude des renseignements inscrits dans les documents de voyage.
 - Présentation professionnelle des documents de voyage.
 - Envoi ou remise, dans le délai prescrit, des documents de voyage.
 - Classement fonctionnel des documents administratifs et comptables.
- 11 Conseiller la clientèle en vue de la préparation du voyage.
- Transmission d'information pertinente et à jour sur les conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation et la qualité du séjour.
 - Prise en considération systématique :
 - de la ou des destinations choisies;
 - de l'itinéraire de séjour;
 - du calendrier de voyage.
 - Suggestion appropriée de sources de référence, y compris des sites Web de voyages pour la ou les destinations à visiter.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Démonstration d'une connaissance appropriée de l'offre des voyagistes et des principaux fournisseurs.

- Prise en considération des tendances dans le monde du voyage.
- Utilisation judicieuse des techniques de vente.
- Écoute active et respectueuse de la clientèle.
- Qualité de la langue parlée et écrite.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Accueillir la cliente ou le client.

- Rappel des compétences 3, Comportement d'achat de la clientèle et 4, Service à la clientèle.
- Rappel des compétences 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud et 6, Offre de voyages pour l'Europe.
- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 9, Vente de voyages à forfait.
- Questionnement relatif aux champs d'intérêt, aux activités de prédilection et aux préférences de la cliente ou du client, ainsi qu'à ses expériences et à ses habitudes de voyage.

2 Qualifier la cliente ou le client.

- Rappel de la compétence 3, Comportement d'achat de la clientèle.

3 Élaborer un projet de voyage avec la cliente ou le client.

- Rappel des compétences 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud, 6, Offre de voyages pour l'Europe et 12, Caractéristiques de destinations nord-américaines.
- Rappel de la compétence 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.
- Besoins en matière de transport :
 - aérien : dates de départ et d'arrivée, aéroports, compagnie aérienne et classe, durée du vol, besoins particuliers (bébé ou très jeune enfant, ou encore personne qui présente des problèmes de santé [ex. : surpoids ou allergies alimentaires]), etc.;
 - maritime : dates de départ et d'arrivée et ports d'embarquement et de débarquement;
 - ferroviaire : localisation de la gare (au centre-ville ou en périphérie), trajet, type de train (à grande vitesse, panoramique, etc.), classe de passagers, achat de billets, etc.;
 - routier : compagnie de location, location d'un véhicule automobile ou choix de la formule achat-rachat, type de véhicule et produits complémentaires (ex. : GPS ou siège d'appoint pour un enfant).
- Besoins en matière d'hébergement :
 - type d'hébergement : hôtel, auberge, gîte touristique, appartement, etc.;
 - classification et localisation;
 - services : conciergerie, service de restauration, équipement (ex. : climatisation, piscine, spa ou stationnement), etc.
- Autres produits : réservation d'excursions, de visites, de billets de spectacle, d'une table dans un restaurant, etc.

4 Proposer des produits de voyage.

- Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 9, Vente de voyages à forfait.
- Sélection de fournisseurs, parmi lesquels des voyagistes, dont l'offre s'accorde avec la ou les destinations choisies par la cliente ou le client, ainsi qu'avec ses besoins et ses attentes.

- 5 Offrir des assurances voyage.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs, 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.
- 6 Établir une entente.
 - Rappel des compétences 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.
 - Liste des produits achetés (types de produits et quantité) et information détaillée sur les coûts.
- 7 Réagir à une demande de négociation.
 - Règles de conduite de l'agence en situation de négociation avec la clientèle.
 - Éléments négociables dans une vente pour une conseillère ou un conseiller en voyages : modalités de paiement, escomptes, prix du produit, etc.
 - Principes et règles de négociation à respecter au cours d'une vente : prise en considération du besoin de l'autre partie, adoption d'une attitude réceptive dans les compromis, application d'un principe gagnant, acceptation des conflits, recherche et analyse de tous les enjeux possibles, composition avec le stress et la pression, écoute, ignorance des attaques personnelles, etc.
 - Étapes d'une négociation : condition, justification et accord.
- 8 Faire les réservations.
 - Rappel de la compétence 8, Activités administratives.
- 9 Établir la facture.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs, 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.
- 10 Conclure la transaction.

Rappel des compétences 8, Activités administratives et 9, Vente de voyages à forfait.
- 11 Conseiller la clientèle en vue de la préparation du voyage.
 - Rappel des compétences 5, Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud, 6, Offre de voyages pour l'Europe, 12, Caractéristiques de destinations nord-américaines, 13, Caractéristiques de destinations asiatiques et 14, Caractéristiques de destinations africaines et océaniques.
 - Sources de référence : revues professionnelles et sites Web des pays et des villes à visiter (ex. : pour connaître les attractions touristiques); information météo, information voyage du gouvernement du Canada, etc.

Compétence 16 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Communiquer, en langue seconde, au cours d'activités professionnelles.

Contexte de réalisation

- Pour le compte d'une agence de voyages.
- Au près de la clientèle et des fournisseurs.
- Dans des situations de communication orale ou écrite en langue seconde.
- À partir de documents rédigés en langue seconde.
- À l'aide de dictionnaires, de manuels de référence et d'autres sources d'information.
- À l'aide de logiciels d'usage courant.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|---|---|
| 1 Établir un contact avec la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Utilisation des formules de politesse et d'accueil appropriées.• Formulation de questions pertinentes concernant la demande ou les besoins de la cliente ou du client.• Adaptation convenable du niveau de langue à la cliente ou au client.• Prise de contact efficace avec la clientèle. |
| 2 Répondre à des questions simples au sujet des produits de voyage. | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation correcte du sens de la question.• Clarification des aspects incompris.• Transmission d'explications claires et pertinentes.• Construction correcte des phrases. |
| 3 Interpréter des textes en langue seconde. | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation correcte de la teneur de l'information.• Clarification des aspects incompris.• Utilisation de sources de référence appropriées. |
| 4 Traiter des appels téléphoniques. | <ul style="list-style-type: none">• Utilisation des formules d'usage du protocole téléphonique de l'agence de voyages.• Utilisation de formules de politesse appropriées.• Interprétation juste du but de l'appel.• Clarté des messages pris en note. |

- 5 Communiquer avec des voyagistes et des fournisseurs de produits de voyage.
- Application correcte du protocole de communication de l'agence.
 - Transmission claire d'une information pertinente.
 - Reformulation correcte des renseignements obtenus, s'il y a lieu.
 - Consignation exacte des renseignements.
- 6 Rédiger, en langue seconde, une correspondance d'affaires usuelle.
- Justesse de l'information transmise.
 - Clarté et lisibilité du propos.
 - Respect des règles d'orthographe et de grammaire.
 - Emploi approprié des formules de salutation.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.
- Utilisation d'un vocabulaire et d'une terminologie appropriés.
- Communication verbale et écrite fonctionnelle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Établir un contact avec la clientèle.
- Rappel de la compétence 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.
 - Règles de base d'une conversation en langue seconde : temps des verbes, structure des phrases, vocabulaire, grammaire, orthographe, prononciation, etc.
 - Protocole d'accueil en langue seconde : formules d'accueil, niveau de langue, idiomes et formules de politesse.
- 2 Répondre à des questions simples au sujet des produits de voyage.
- Interprétation de questions formulées en langue seconde; formules utilisées par la cliente ou le client; formules pour clarifier les questions courantes.
 - Description, en langue seconde, des principales caractéristiques des produits et des services de voyage.
 - Terminologie du domaine de la vente et terminologie relative aux produits et aux services de voyage.
- 3 Interpréter des textes en langue seconde.
- Règles de base qui permettent d'interpréter de l'information écrite en langue seconde.
 - Sélection d'information sur les produits et les services offerts, sources de référence ou sites Web à consulter, etc.
- 4 Traiter des appels téléphoniques.
- Règles et formules d'usage d'un protocole téléphonique.
 - Formules de politesse utilisées lors de la prise de messages.
 - Sélection de l'information utile.
 - Transcription de données dictées en langue seconde.

- 5 Communiquer avec des voyagistes et des fournisseurs de produits de voyage.
 - Demande de renseignements détaillés selon le ou les produits de voyage.
 - Transmission de l'information relative au déplacement et aux passagers.
 - Consignation de l'information.

- 6 Rédiger, en langue seconde, une correspondance d'affaires usuelle.
 - Rappel de la compétence 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs.

Compétence 17 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Vendre des voyages pour des déplacements d'ordre professionnel.

Contexte de réalisation

- Pour un contrat conclu à distance et, parfois, à l'agence de voyages.
- À la demande d'une entreprise, d'un établissement, d'un organisme, etc.
- À partir des lois et des règlements s'appliquant à l'exercice de la profession.
- À l'aide de sources de référence rédigées en langue maternelle et en langue seconde.
- À l'aide de documents à caractère administratif et légal, dont des dossiers clients et des contrats de vente rédigés en langue maternelle et en langue seconde.
- À l'aide de systèmes de réservation de produits de voyage, de logiciels d'usage courant et de logiciels spécialisés.

Éléments de la compétence

1 Recevoir et analyser la demande.

Critères de performance

- Organisation efficace des activités de travail.
- Application rigoureuse des règles de l'agence de voyages pour les contrats conclus à distance.
- Consignation précise et détaillée de la demande, y compris les exigences de la cliente ou du client, et, s'il y a lieu, de ses préférences.
- Détermination correcte :
 - d'un itinéraire de voyage, s'il y a lieu;
 - des besoins en matière de transport et d'hébergement.

2 Proposer des produits de voyage.

- Recherche faite en conformité avec les paramètres filters déterminés.
- Sélection judicieuse des produits en fonction de la demande et, s'il y a lieu, des exigences particulières de la cliente ou du client.
- Sélection d'offres avantageuses pour la clientèle et pour l'agence.
- Confirmation, par la personne autorisée, de l'achat des produits de voyage.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3 Offrir des assurances voyage.	<ul style="list-style-type: none">• Vérification de la couverture d'assurance voyage de la cliente ou du client.• Transmission d'une information précise et complète sur les protections d'assurances offertes et les coûts associés.• Calcul exact des coûts des assurances selon les protections choisies.• Obtention de la signature de la personne autorisée en cas de refus d'une assurance voyage.
4 Réserver les produits de voyage.	<ul style="list-style-type: none">• Inscription précise et complète des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.• Perception du paiement des achats effectués auprès de la personne autorisée.• Envoi aux fournisseurs :<ul style="list-style-type: none">– du paiement ou d'une garantie de paiement;– du ou des dossiers passagers.• Obtention d'un numéro de confirmation.• Vérification de l'exactitude de la réservation et de la facture provenant des fournisseurs.
5 Établir la facture.	<ul style="list-style-type: none">• Inscription précise et complète des coordonnées de l'entreprise, de l'établissement ou de l'organisme.• Liste détaillée et complète des produits vendus et des coûts.• Contrat de vente dûment signé par la personne autorisée.• Envoi d'une copie de la facture à la personne autorisée.
6 Modifier des réservations.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation efficace du système de réservation de produits de voyage.• Modifications correctes des réservations.• Annulation correcte du déplacement prévu initialement.• Production de nouveaux documents de voyage.• Mise à jour précise du contrat de vente, si nécessaire.
7 Conclure la transaction.	<ul style="list-style-type: none">• Vérification de l'exactitude des renseignements inscrits dans les documents de voyage.• Présentation professionnelle des documents de voyage.• Envoi ou remise dans le délai prescrit des documents de voyage.• Classement fonctionnel des documents administratifs et comptables.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Démonstration d'une connaissance appropriée des produits de voyage.
- Écoute active et respectueuse de la clientèle.
- Réponse efficace, précise et rapide à la demande.
- Qualité de la langue parlée et écrite en langue maternelle.
- Communication orale et écrite fonctionnelle en langue seconde.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Rappel des compétences 9, Vente de voyages à forfait et 16, Communiquer en langue seconde.
 - Exigences de la Loi sur la protection du consommateur relativement aux contrats conclus à distance.
 - Règles de l'agence en matière de transactions conclues à distance (par téléphone ou par courriel).
- 1 Recevoir et analyser la demande.
 - Rappel des compétences 4, Service à la clientèle, 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 16, Communiquer en langue seconde.
 - Caractéristiques de la demande :
 - voyageurs : identification et nombre;
 - la ou les destinations et l'itinéraire de voyage;
 - dates de départ et de retour, durée du séjour;
 - besoins en matière de transport aérien et terrestre (train ou véhicule);
 - besoins en matière d'hébergement;
 - besoins particuliers, exigences et préférences.
 - Importance d'une écoute attentive et d'une transcription précise de la demande.
 - 2 Proposer des produits de voyage.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 9, Vente de voyages à forfait.
 - Paramètres filtres de recherche : pays, ville et produits de voyage (hôtels, véhicules, etc.).
 - 3 Offrir des assurances voyage.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.
 - Besoins particuliers en matière de protections d'assurance pour les voyages d'ordre professionnel.
 - 4 Réserver des produits de voyage.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.

- 5 Établir la facture.
 - Rappel des compétences 7, Interaction avec la clientèle et les fournisseurs et 8, Activités administratives.

- 6 Modifier les réservations.
 - Nature des modifications :
 - dates de séjour;
 - suppression ou ajout de voyageurs;
 - prolongation du séjour des voyageurs à des fins personnelles;
 - annulation du déplacement, etc.
 - Réglementation des compagnies aériennes dans le cas de l'annulation ou de la modification des vols.
 - Protocoles de communication avec les compagnies aériennes ou les autres fournisseurs pour des situations particulières (ex. : disponibilité pour d'autres vols ou changement de nom d'un passager pour un vol).

- 7 Conclure la transaction.
 - Rappel de la compétence 8, Activités administratives.

Compétence 18 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Assurer un suivi auprès de la clientèle.

Contexte de réalisation

- Pour le compte d'une agence de voyages.
- Par téléphone, par courriel, par courrier ou de personne à personne.
- Durant le séjour en cas de problèmes et principalement au retour du voyage.
- À partir des lois et des règlements s'appliquant à l'exercice de la profession.
- À partir des politiques et des directives de l'agence de voyages.
- À l'aide de dossiers clients et de fiches d'évaluation.
- À l'aide de matériel informatique pour le montage de base d'images et de sons.
- À l'aide de sites Web et de réseaux sociaux.

Éléments de la compétence

1 Évaluer la satisfaction de ses clients.

Critères de performance

- Lecture attentive du dossier client.
- Sollicitation courtoise et au moment opportun de commentaires sur :
 - l'expérience de voyage;
 - la concordance entre les produits achetés et les produits délivrés;
 - les services fournis par l'agence de voyages.
- Recueil de suggestions visant une amélioration de la qualité du service de l'agence, s'il y a lieu.
- Fiche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle dûment remplie.
- Évaluation correcte du degré de satisfaction des clients.

2 Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle.

- Utilisation judicieuse des renseignements provenant du dossier client.
- Transmission d'information et de promotions sur des produits de voyage existants ou de nouveaux produits correspondant au profil de la cliente ou du client.
- Transmission d'invitations à des activités spéciales susceptibles d'intéresser la cliente ou le client.

- Choix d'un moyen de communication approprié à la clientèle.
- 3 Recevoir les réclamations ou les plaintes de la clientèle.
- Écoute active de la cliente ou du client.
 - Clarification de l'objet de la réclamation ou de la plainte.
 - Reformulation correcte de la réclamation ou de la plainte.
 - Vérification minutieuse du contrat et des conditions de vente.
 - Collecte précise et complète de l'information.
 - Synthèse des renseignements pertinents obtenus de la cliente ou du client.
 - Manifestation de calme et adoption d'une attitude respectueuse.
- 4 Transmettre de l'information relative aux réclamations ou aux plaintes.
- Communication rapide et exacte de l'information à ses supérieurs.
 - Respect des politiques de l'agence relativement au partage d'information entre collègues.
 - Transmission à ses collègues des renseignements utiles à une amélioration du service à la clientèle, s'il y a lieu.
- 5 Mettre en ligne des témoignages de la clientèle et du personnel de l'agence portant sur leur expérience de voyage.
- Obtention d'une autorisation formelle de diffuser le matériel obtenu.
 - Sélection judicieuse des témoignages et des images.
 - Montage suscitant l'intérêt et mettant en valeur l'expérience de voyage : lieux visités, personnes rencontrées, etc.
 - Utilisation appropriée des réseaux de diffusion, dont les réseaux sociaux.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect du cadre légal d'exercice de la profession.
- Respect des limites de son champ de responsabilités.
- Respect des politiques et des directives de l'agence de voyages en matière de suivi de la clientèle.
- Manifestation de professionnalisme.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions suivantes présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Évaluer la satisfaction de ses clients.
 - Rappel de la compétence 4, Service à la clientèle.
 - Objectifs du suivi de la clientèle : prévision des problèmes, amélioration de la qualité du service à la clientèle, fidélisation de la clientèle, maintien ou augmentation de la clientèle, etc.
 - Vérification de la satisfaction de la clientèle : communication avec la clientèle pour s'enquérir de sa satisfaction à l'égard des produits achetés et de l'expérience de voyage, de personne à personne, par courriel ou par courrier; règles de courtoisie et ouverture d'esprit.
 - Fiche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle : identification de la cliente ou du client, questions à poser, renseignements à inscrire et sélection des renseignements significatifs.
- 2 Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle.
 - Techniques de fidélisation : donner de l'information correspondant au profil de la cliente ou du client, offrir de nouveaux produits et services, informer sur les promotions à venir, inviter la cliente ou le client à des activités spéciales, être disponible pour répondre aux questions de la clientèle, etc.
- 3 Recevoir les réclamations ou les plaintes de la clientèle.
 - Importance de traiter les plaintes au regard des conséquences d'une insatisfaction (risque d'une perte de clientèle, atteinte à la réputation de l'agence, diminution des ventes, etc.).
 - Application des règles de courtoisie : discrétion, patience, attitude respectueuse et rassurante, assurance face à des situations problématiques, etc.
 - Procédure de l'agence pour le traitement des réclamations ou des plaintes.
 - Étapes de la réception des réclamations ou des plaintes : écoute et reformulation de la plainte (adoption d'une attitude empathique), formulation de questions adressées à la cliente ou au client pour connaître les faits et l'origine du problème, détermination des attentes de la cliente ou du client envers l'agence et acheminement de la plainte ou de la réclamation auprès de ses supérieurs.
 - Types de renseignements à recueillir en vue de les communiquer à ses supérieurs : satisfaction de la clientèle, profil de la clientèle, fréquence des achats et des contacts avec l'agence, commentaires et besoins formulés, etc.
 - Importance de ne pas créer d'attentes irréalistes chez la cliente ou le client, de ne pas s'engager au nom de l'agence, etc.
- 4 Transmettre de l'information relative aux réclamations et aux plaintes.
 - Avantages de la rétroaction auprès de l'agence : amélioration du produit ou du service à offrir, amélioration du service à la clientèle, amélioration de l'image de l'agence, fidélisation de la clientèle, apport de suggestions constructives, etc.
 - Moyens de transmission d'une rétroaction : de personne à personne, par téléphone, par courrier ou par courriel, à l'aide d'une fiche d'évaluation ou d'un rapport, etc.
- 5 Mettre en ligne des témoignages de la clientèle et du personnel de l'agence sur leur expérience de voyage.
 - Importance d'obtenir l'autorisation des personnes concernées et de respecter les balises fixées avec elles.
 - Importance de respecter les limites de diffusion convenues avec la cliente ou le client.
 - Témoignages des clients sur le ou les produits achetés, les lieux visités et le service de l'agence de voyages et de la conseillère ou du conseiller.
 - Réseaux de diffusion utilisés par une majorité d'agences de voyages.

Compétence 19 Durée 105 h Unités 7

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

S'intégrer au marché du travail en vente de voyages.

Éléments de la compétence

- Mettre en œuvre les compétences acquises durant la formation.
- Se conformer aux pratiques d'une agence de voyages.
- Consolider les attitudes compatibles avec l'exercice de la profession.
- Faire le point sur ses acquis.
- S'investir dans la recherche d'un emploi.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au deuxième stage.
- Se fixer des critères de sélection des agences de voyages.
- Faire des démarches pour obtenir un stage, dont la rédaction d'un curriculum vitæ.
- S'informer sur les règles et les politiques de l'agence de voyages.
- S'informer sur les produits de voyage et les services offerts par l'agence de voyages.

Phase de réalisation

- Observer les pratiques professionnelles des conseillers en voyages.
- Effectuer des tâches professionnelles ou participer concrètement à leur exécution.
- Tenir un journal de bord.

Phase de synthèse

- Produire un rapport sur l'expérience vécue en milieu de travail.
- Produire un résumé succinct de son expérience de stage.

Conditions d'encadrement

- Créer un climat propice à l'intégration et à l'épanouissement professionnel de l'élève.
- Faire connaître à l'avance les objectifs du stage dans l'entreprise.
- Favoriser les échanges de points de vue entre les élèves.
- S'entendre avec les responsables du milieu de travail pour assurer l'exécution de tâches professionnelles et favoriser le développement de l'autonomie de la ou du stagiaire.
- Établir une collaboration étroite avec le personnel du milieu de travail.
- S'assurer d'une supervision efficace et constante de l'élève en stage.
- Assurer un encadrement régulier de l'élève en stage.
- Intervenir efficacement et avec rapidité en cas de difficultés ou de problèmes.
- À la fin du stage, discuter de la qualité de la participation de la ou du stagiaire et de la réussite du stage avec la personne responsable à l'agence.

Critères de participation

Phase d'information

- Fait des démarches pour trouver un lieu de stage.
- Recueille de l'information sur l'agence de voyages retenue.

Phase de réalisation

- Note les observations et les renseignements demandés dans son journal de bord.
- Adopte une attitude professionnelle dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées et dans ses relations avec le personnel de l'agence.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport de stage.
- Exprime son opinion sur l'expérience vécue en milieu de travail.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération suivante reprend le plan de mise en situation et les savoirs liés aux phases.

Phase d'information

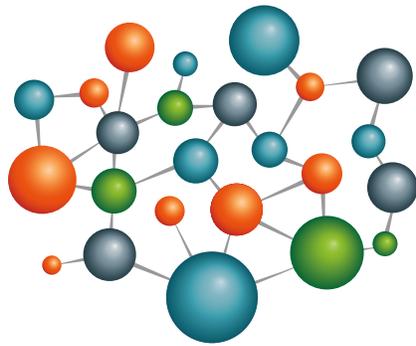
- Modalités et renseignements relatifs au deuxième stage.
- Objectifs et durée du stage, conditions d'encadrement, exigences et critères de participation.
- Repérage d'agences en mesure de répondre à ses attentes et à ses besoins.
- Consultation de sources diverses; caractéristiques des agences sélectionnées.
- Démarches pour obtenir un stage.
- Prise de contact avec l'employeur et entente sur les modalités du stage; confirmation du stage.
- Obtention des documents nécessaires pour le stage.

Phase de réalisation

- Rappel des compétences 2, Contexte géographique mondial, 3, Comportement d'achat de la clientèle et 4, Service à la clientèle.
- Adoption d'attitudes et de comportements favorisant la réussite de son stage;
- détermination des qualités appréciées par l'employeur; adoption d'attitudes qui permettent de retirer les meilleurs bénéfices de l'expérience vécue; application des règles d'éthique professionnelle; vérification de la satisfaction de la personne responsable de la supervision des stagiaires.
- Observation du travail des conseillers en voyages : contexte de travail, tâches effectuées et application des règles en vigueur, dont les règles d'éthique professionnelle.
- Intégration à l'équipe de travail; observation et respect des façons de faire; interaction avec le personnel de l'agence au cours de réunions de travail ou du travail en équipe; rétroaction; acceptation de conseils et de commentaires.
- Participation effective au stage : application des règles de conduite et des politiques de l'entreprise, exécution intégrale de tâches ou participation à leur exécution et initiation à de nouvelles techniques de travail, le cas échéant.
- Rédaction progressive d'un journal de bord en cours de stage : consignation des éléments utiles et significatifs (observations, travaux exécutés, etc.) pour un compte rendu de l'expérience vécue.

Phase de synthèse

- Production d'un journal de bord qui dresse le bilan quotidien des activités accomplies durant le stage, dans lequel sont notés les activités quotidiennes exécutées et observées, les apprentissages nouveaux, les problèmes rencontrés et les solutions retenues, les commentaires reçus sur l'exécution des tâches, etc.
- Évaluation de l'atteinte de ses objectifs : critères à considérer et autoévaluation (améliorations possibles).
- Échange de points de vue avec l'enseignante ou l'enseignant à la fin du stage.
- Production d'un rapport de stage qui fait le bilan de son expérience : éléments positifs et niveau de satisfaction; problèmes survenus et solutions trouvées; et perception de la profession avant et après le stage.
- Comparaison des compétences acquises durant la formation avec les activités observées et exécutées en milieu de travail; aspects de la profession qui correspondent ou non à la formation quant au milieu de travail, aux pratiques professionnelles, aux exigences de l'emploi, etc.



education.gouv.qc.ca

**Éducation
et Enseignement
supérieur**

Québec 